UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCION DE POST GRADO

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, UNIDAD QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

FATIMA CAROLA ARMAS

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la tutoría del profesor **LIC. ELIZABETH MARTINEZ**

Caracas, Febrero 2006.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado titulado: "Sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas", presentado por la Licenciada en Enfermería: Fátima Carola Armas. C.I. Nº 10.344.357, para optar al título de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, considero que dicho trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la revisión y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 15 días del mes de febrero de 2006.

Lic. Elizabeth Martínez.
C.I. Nº 4.119.581

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA, UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

Por: **FATIMA ARMAS**

Trabajo de Grado de Especialización aprobado, en nombre de la Universidad Católica Andrés Bello, por el siguiente Jurado, en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

_____	_____
Firma Asesor	**Firma Jurado**
C.I.Nº.	**C.I.Nº.**

ÍNDICE GENERAL

p.p.

DEDICATORIA.....ii

AGRADECIMIENTO.....iii

APROBACIÓN DEL TUTOR.....iv

ÍNDICE GENERAL.....v

LISTA DE CUADROS.....viii

LISTA DE GRÁFICOS.....ix

LISTA DE FIGURAS.....xiii

RESUMEN.....xiv

INTRODUCCIÓN.....15

CAPITULO I. PROYECTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

1.1. JUSTIFICACIÓN.....18

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General.....22

1.2.2. Objetivos Específicos.....22

1.3. METODOLOGÍA GENERAL

1.3.1. Marco Referencial Conceptual.....23

1.3.2. Marco Organizacional.....23

1.3.3. Marco Metodológico.....23

Tipo de Estudio.....24

Diseño de la Investigación.....25

Población y Muestra.....25

Métodos y técnicas para la recolección de datos.....27

Validez y confiabilidad de los instrumentos.....28

Procedimiento para la recolección de información...29

Análisis e interpretación de los resultados.....29

Operacionalización de la variable.....30

1.4. Cronograma de Ejecución.....31

1.5. Consideraciones Éticas y Legales.....32

1.6. Presupuesto del estudio 2005.....34

p.p.

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

2.1. Referencias e Investigaciones relacionadas con el tema...35

2.2. Fundamentos Teóricos Conceptuales.....39

2.2.1. Bases Teóricas: Evaluación del Desempeño.....39

2.2.2. Elementos Clave en el Sistema de Evaluación del desempeño.....41

2.2.3. Indicadores de Desempeño.....42

2.2.4. Sistema de Evaluación del Desempeño.....43

2.2.5. Sistema de Evaluación del Desempeño en el área de Salud.....45

CAPITULO III. MARCO ORGANIZACIONAL

3.1. Hospital Vargas de Caracas.....48

3.1.1. Reseña Histórica.....48

3.1.2. Ubicación en el entorno.....49

3.1.3. Estructura Organizativa.....51

3.1.4. Organigrama.....51

3.1.5. Misión, Visión y Valores.....52

3.2. Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.....53

3.2.1. Reseña Histórica.....53

3.2.2. Misión, Visión y Valores.....53

3.2.3. Organigramas

3.2.3.1. Organigrama Estructural.....55

3.2.3.2. Organigrama Funcional.....56

3.2.3.3. Flujograma de Proceso Operativo.....57

Flujograma de Proceso de Apoyo.....58

p.p.

3.2.3.4. Esquemas de Funcionamiento Actual del Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica.....59

Esquemas de Funcionamiento Ideal del Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica.....60

CAPITULO. IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.....61

Operacionalización de la Variable.....63

CAPITULO V. ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los resultados.....65

Análisis de los resultados.....71

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....105

Recomendaciones.....107

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS E INFOGRAFICAS.....109

ANEXOS.....112

LISTA DE CUADROS

CUADRO Nº p.p.

1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS MENCIONADOS EN EL CUESTIONARIO APLICADO.....71

2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "ORGANIZACIÓN".....72

3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "ESTABLECIMIENTO".....73

4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "DESEMPEÑO INDIVIDUAL".....74

5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM RELACIONADO CON EL SUB-INDICADOR "RETROALIMENTACION".....75

6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "REGISTROS".....75

7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "DECISIONES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA".....77

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº p.p.

1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TURNOS DE TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....79

2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN SU GRADO DE INSTRUCCIÓN. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....80

3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA POR CARGO QUE DESEMPEÑA: ENFERMERO I. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....81

4 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TIEMPO EN EL CARGO. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....82

5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 5. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....83

6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA REFERENTE AL ÍTEM 6 RELACIONADO CON EL SUB-INDICADOR INTERVALO TEMPORAL. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....84

GRÁFICO Nº p.p.

7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 7. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....85

8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 8. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....86

9 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 9. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....87

10 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 10. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....88

11 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 11. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....89

12 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 12. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....90

13 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 13. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....91

GRÁFICO Nº p.p.

14 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 14. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....92

15 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 15. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....93

16 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 16. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....94

17 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 17. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....95

18 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 18. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....96

19 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 19. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....97

20 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 20. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....98

GRÁFICO Nº p.p.

21 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 21. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....99

22 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 22. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....100

23 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO AL ÍTEM 23. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....101

24ª DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A SU OPINIÓN SOBRE LA PUNTUACIÓN QUE LE ASIGNARÍAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN "LOS FACTORES DE DEBERES" EN UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....102

24b DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A SU OPINIÓN SOBRE LA PUNTUACIÓN QUE LE ASIGNARÍAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN "LOS FACTORES DE RESULTADOS" EN UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....103

24c DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A SU OPINIÓN SOBRE LA PUNTUACIÓN QUE LE ASIGNARÍAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN "LOS FACTORES DE POTENCIAL" EN UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006.....104

LISTA DE FIGURAS

FIGURA Nº p.p.

1 ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.....51

2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.....55

3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.....56

4 FLUJOGRAMA DE PROCESO OPERATIVO DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.....57

5 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE APOYO DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.....58

6 ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO ACTUAL DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA.....59

7 ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO IDEAL DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD QUIRÚRGICA.....60

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
POST-GRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

"SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS".

Autor: LIC. FATIMA CAROLA ARMAS
Tutor: LIC. ELIZABETH MARTINEZ
Fecha: 15/02/2006

RESUMEN

Se realizó una investigación relacionada al sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería de la unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas; planteándose la evaluación del mencionado sistema. Inicialmente se elaboró un diagnóstico de la situación existente en la realidad objeto de estudio, a fin de determinar los elementos del sistema de evaluación del desempeño aplicados en la actualidad al profesional de enfermería, los factores de evaluación e indicadores de desempeño utilizados, contrastándolos con los establecidos. Luego y atendiendo a los resultados del diagnóstico, se valoró el proceso de evaluación del desempeño, proponiendo mejoras y recomendaciones al sistema actual; intentando dar respuestas, evaluar resultados o resolver el problema planteado en la organización de salud estudiada. A tal efecto, se realizó una investigación evaluativa, con diseño de campo de carácter descriptivo y transversal. Considerándose como población del estudio sesenta (60) profesionales de enfermería y seleccionándose como muestra dieciocho (18) de estos. Se utilizarán dos (02) instrumentos de recolección de datos: una hoja de registro de observación y un cuestionario estructurado de preguntas cerradas con dos alternativas de respuesta "Si" y "No". Los resultados arrojaron información sobre el sistema actual y el sistema ideal de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería. Las implicaciones derivadas de esta investigación están dadas por la factibilidad de introducir cambios en el sistema actual de evaluación del desempeño que involucren la adopción de paradigmas modernos de gestión a nivel de toda la organización de salud estudiada.

Descriptores o palabras claves del proyecto: evaluación del desempeño, sistema, proceso, profesional de enfermería, indicadores de desempeño y factores de evaluación.

INTRODUCCION

Toda organización requiere de una serie de herramientas que contribuyan al logro de sus objetivos, dentro de los cuales se encuentran los recursos humanos, financieros y materiales, siendo el humano el más importante por ser considerado el eje principal para obtener una mayor productividad y lograr las metas y objetivos planteados por la organización.

Una de estas herramientas utilizadas es la evaluación del desempeño, la cual puede ser señalada por Cortéz (1999): "como una comunicación de procesos, que procura obtener información para la organización acerca del desempeño de sus empleados en general" (p.11). Siendo de vital importancia que una organización conozca el desempeño de sus trabajadores ya que a través de una actuación eficiente se logra el cumplimiento de la meta organizacional.

Por consiguiente, el mismo autor expresa que: "la evaluación del desempeño es considerada como una parte importante de todo sistema de recursos humanos y es una técnica orientada a conseguir una aproximación de la eficiencia del personal" (p. 11). Por lo tanto, toda organización debe contar con sistemas de evaluación del desempeño, más aún si se refiere a las organizaciones de salud en el cual el profesional de enfermería debe ser evaluado por su desempeño realizado.

De manera tal, que a través de la evaluación del desempeño la organización de salud puede conocer la calidad de los cuidados que el profesional de enfermería proporciona a los usuarios y así como también le permite al mismo conocer como la organización ve su desempeño y a través de la evaluación obtener según sea el resultado de la misma, recompensas como aumentos salariales, ascensos o capacitaciones.

Por esta razón, el profesional de enfermería que esté asignado en cualquier área, unidad o servicio de atención hospitalaria, debe ser evaluado a través de un programa formal de medición o de un sistema de evaluación del desempeño, basado en las funciones inherentes al cargo que ocupa y previamente establecido por la organización de salud que labora.

Por lo tanto, se realizará una investigación relacionada al sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería de la unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas; planteándose la evaluación del mencionado sistema. Inicialmente se realizará un diagnóstico de la situación existente en la realidad objeto de estudio. Luego y atendiendo a los resultados del diagnóstico, se evaluará el proceso de evaluación del desempeño, proponiendo mejoras y recomendaciones al sistema actual; donde se intentará dar respuestas, evaluar resultados o resolver el problema planteado en la organización de salud estudiada.

Con respecto a la organización de la investigación, la misma esta estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se presenta el proyecto de aplicación que comprende: la justificación del estudio, los objetivos generales y específicos y además el marco metodológico el cual argumenta el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos para recolectar los datos, las etapas del estudio, el cronograma de ejecución, las consideraciones éticas y, por último, el presupuesto del estudio.

En el Capítulo II, se resalta el marco de referencia, el cual esta estructurado por los antecedentes que sirven de apoyo para la ejecución

de la investigación, las bases teóricas que la sustentan y la operacionalización de la variable.

En el Capítulo III, se describe el marco organizacional, en este se refleja la estructura organizativa del Hospital Vargas de Caracas y de la Unidad Quirúrgica, así como también se señalan los flujogramas de procesos y el esquema de funcionamiento del sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería (actual e ideal).

En el Capítulo IV, se muestran la presentación y análisis de los resultados y por último, en el Capítulo V, se señalan las conclusiones que arrojó la investigación y las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO
I
PROYECTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En este capítulo se presenta, la justificación del Proyecto de Trabajo Especial de Grado, los objetivos generales y específicos, así como la metodología a utilizar y el cronograma de ejecución de actividades para la realización del Proyecto, que es: Evaluar el sistema de evaluación del desempeño para el profesional de enfermería, unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas

1.1. JUSTIFICACIÓN

Toda organización requiere de una serie de herramientas que contribuyan al logro de sus objetivos, dentro de los cuales se encuentran los recursos humanos, financieros y materiales, siendo el humano el más importante por ser considerado el eje principal para obtener una mayor productividad y lograr las metas y objetivos planteados por la organización.

Una de estas herramientas utilizadas es la evaluación del desempeño, la cual puede ser señalada por Cortéz (1999): "como una comunicación de procesos, que procura obtener información para la organización acerca del desempeño de sus empleados en general" (p.11). Siendo de vital importancia que una organización conozca el desempeño de sus trabajadores ya que a través de una actuación eficiente se logra el cumplimiento de la meta organizacional.

Por consiguiente, el mismo autor expresa que: "la evaluación del desempeño es considerada como una parte importante de todo sistema de recursos humanos y es una técnica orientada a conseguir una aproximación de la eficiencia del personal" (p. 11). Esta técnica permite obtener información que puede usarse como evidencia objetiva y servir de

base para obtener información del desempeño de los empleados en las organizaciones. Esto evidencia la necesidad de implementar un sistema de evaluación del desempeño. Tal como lo explica Werther (1996): "un sistema de evaluación del desempeño contiene un grupo de elementos, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño y proporcionar retroalimentación a los empleados, constituido por una normativa...basado en elementos relacionados con el puesto" (p.232).

Por lo tanto, toda organización debe contar con sistemas de evaluación del desempeño, más aún si se refiere a las organizaciones de salud en el cual el profesional de enfermería debe ser evaluado por su desempeño realizado.

Por está razón se menciona, que el sistema de evaluación del desempeño es un proceso que se debe llevar a cabo en las organizaciones de salud, esto es afirmado por la Oficina Central de Personal (1996) como: "un proceso que posibilita la apreciación sistemática, periódica y objetiva posible del rendimiento de un individuo en un trabajo determinado" (p.28).

Pero se observa que en algunas Organizaciones del Sector Salud, tal es el caso particular del Hospital "Vargas" de Caracas adscrito a la Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano, que el sistema de evaluación del desempeño aplicado en la actualidad al profesional de enfermería de la unidad quirúrgica es realizado por su coordinador inmediato, de forma asistemática; es decir, el proceso, no responde a una metodología y tampoco es periódico.

En este mismo orden de ideas, el formato utilizado por la organización objeto de estudio para la evaluación del desempeño consiste en un instrumento de evaluación de tipo cualitativo, en el mismo se evalúan varios aspectos o factores, que tienen como finalidad describir la actuación y el potencial del profesional de enfermería en la unidad quirúrgica.

Esta evaluación es realizada por el coordinador de enfermería inmediato de esta unidad, este evaluador emite un juicio de valor o una opinión acerca del rendimiento laboral del profesional de enfermería originándose mediciones subjetivas en la evaluación, produciendo distorsiones y parcialidad en algunos aspectos o factores de la evaluación a considerar.

En vista de la situación antes expuesta se procederá a realizar un diagnóstico del sistema de evaluación del desempeño que actualmente se le aplica al profesional de enfermería de la unidad quirúrgica. Asimismo, se indagará en los elementos que conforman el referido sistema, al instrumento de evaluación utilizado y finalmente como producto de esta valoración realizada al sistema de evaluación del desempeño se planteará una propuesta para su optimización.

A tal efecto, a partir de la observación empírica realizada al sistema de evaluación de desempeño aplicado al profesional de enfermería de la unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas; se formula el siguiente problema de investigación, orientado a:

"Evaluar el Sistema de Evaluación del Desempeño para el Profesional de Enfermería, Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas".

Los motivos y las razones que justifican el despliegue de esta investigación, son los siguientes:

a) Los resultados obtenidos servirán de soporte para mejorar el sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería en la organización de salud estudiada. Esto permitirá la optimización del sistema, evitando de esta manera que éste pierda efectividad y aplicabilidad, por lo que se requiere garantizar su continuidad y el logro del objetivo para lo cual fue creado.

b) Así mismo, este estudio proporcionará beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general, los principales beneficiarios serán el profesional de enfermería, el gerente de enfermería y la organización. En consecuencia, se evaluará mejor el desempeño y el comportamiento del profesional de enfermería, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

c) Los resultados obtenidos en el presente estudio permitirán determinar la relevancia del desempeño del profesional de enfermería en relación a los objetivos de la organización de salud en el cual labora, de esta manera se podrá demostrar si los objetivos del desempeño individual que le corresponde al profesional de enfermería están acordes con el objetivo funcional de la unidad, área o servicio que este asignado, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos organizacionales.

d) La investigación ayudará a la determinación y desarrollo de políticas adecuadas a las necesidades de la organización; con los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño aplicada al profesional de enfermería se podrían formular acciones destinadas a mejorar la calidad de este profesional siendo un elemento positivo para llevar al éxito a la organización de salud.

e) Al tener un sistema de evaluación del desempeño bien planeado, coordinado y desarrollado se incrementará la productividad de la organización; es decir, el profesional de enfermería sabrá con exactitud su trabajo y de que manera quiere la organización de salud que él trabaje, aumentando así la productividad y mejorando la imagen de la organización.

f) Por consiguiente, si la organización de salud cuenta con un instrumento objetivo, el mismo va a servir de base para la toma de

decisiones administrativas; es decir, los resultados de la evaluación del desempeño representarán una prueba al momento de tomar alguna acción o decisión para el profesional de enfermería relacionada a adiestramiento, ascensos, remuneración, clasificación de cargos, que traerá beneficios tanto a este como a la organización de salud en si.

g) Finalmente, se estima que el presente estudio, podrá ser utilizado como punto de referencia y consulta para futuras investigaciones relacionadas con el tema tratado.

1.2. OBJETIVOS

En este contexto los objetivos del proyecto estuvieron enfocados a:

1.2.1. Objetivo General

Evaluar el Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los factores del Sistema de Evaluación del Desempeño utilizados en la actualidad.
- ✓ Establecer los Indicadores de Evaluación del Desempeño según estándares nacionales.
- ✓ Contrastar el Sistema de Evaluación del Desempeño actual con los indicadores de Evaluación según estándares establecidos.
- ✓ Evaluar el Proceso de Evaluación del Desempeño vigente aplicado a los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica.

1.3. METODOLOGÍA GENERAL

Para el logro de los objetivos propuestos se estableció cumplir con los siguientes pasos:

1.3.1. Marco Referencial Conceptual

Al efectuar un análisis documental se precisarán algunos antecedentes de investigaciones realizadas en torno al tema, así como las bases teóricas sobre: Evaluación del desempeño, Elementos claves de la Evaluación del Desempeño, Indicadores de Desempeño, Sistema de Evaluación de Desempeño y Sistema de Evaluación de Desempeño en el área de la Salud.

1.3.2. Marco Organizacional

Se realizará un análisis documental sobre la reseña histórica del Hospital Vargas de Caracas, su ubicación en el entorno, su estructura organizativa, su organigrama, misión, visión y valores.

Igualmente se presentará una breve reseña histórica de la Unidad Quirúrgica del Hospital, su misión, visión, valores, organigrama estructural y funcional y además descripción del proceso operativo y de apoyo.

1.3.3. Marco Metodológico

A continuación se presentará los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde el tipo de estudio y el diseño de investigación; el universo o población; la muestra; los instrumentos y técnicas de recolección de datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación.

Tipo de Estudio:

De acuerdo al problema planteado referido al Sistema de Evaluación del desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, y en función de sus objetivos, se incorpora el tipo de investigación denominada evaluativa. La misma consiste, definida por Fernández (1996) en: "evaluar, calificar o diagnosticar...la determinación de la calidad o valor de programas, proyectos, planes o intervenciones". (p.21). En atención a esta modalidad de investigación se introducirán dos grandes fases en el estudio, a fin de cumplir con los requisitos involucrados en una investigación evaluativa. En la primera de ellas, inicialmente se desarrollará un diagnóstico de la situación existente en la realidad objeto de estudio, a fin de determinar los elementos del sistema de evaluación del desempeño aplicados en la actualidad al Profesional de Enfermería, los factores de evaluación e indicadores de desempeño utilizados, contrastándolos con los establecidos. En la segunda fase del proyecto y atendiendo a los resultados del diagnóstico, se evaluará el proceso de evaluación del desempeño aplicado al Profesional de Enfermería, proponiendo mejoras y recomendaciones al sistema actual; donde se intentará dar respuestas, evaluar resultados o resolver el problema planteado en la organización de salud estudiada.

El presente estudio en cuestión se considera descriptivo; es decir, que consiste en describir situaciones y eventos, de cómo es y se manifiesta determinado fenómeno, así lo expresa Dankhe (1986) citado por Hernández (1994) que los estudios descriptivos: "...buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". (p.60). En otras palabras, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar.

Diseño de la Investigación:

Atendiendo a los objetivos del estudio, la presente investigación se orienta hacia un diseño de campo de carácter descriptivo. Por cuanto, este diseño de investigación, así lo explica Balestrini (2001): ..."permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones" (p.134). Se trata de un estudio descriptivo, en la medida que el fin último es el de describir con precisión, el sistema de evaluación de desempeño aplicado actualmente al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, así como también identificar los elementos implicados en el proceso de evaluación del desempeño. Definido así el estudio, el diseño de la investigación en función de su dimensión temporal o del número de momentos donde se va a introducir la recolección de los datos, es de tipo descriptivo transeccional o transversal. Tal como lo plantean, Hernández (1994): "Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único...analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". (p. 192). En el marco de la investigación planteada, se observará, describirá y evaluará el proceso de evaluación de desempeño aplicado a los Profesionales de Enfermería en determinado momento.

Población y Muestra:

Previo a la definición de la población, se requiere establecer las unidades de análisis, explicado por Balestrini (2001) como: "sujetos u objetos de ser estudiados o medidos...quiénes van a ser medidos". (p.137). Estas unidades de análisis son parte constitutiva de la población, que se ha de delimitar y sobre la cual es posible generalizar los resultados. Después de definida cuál será la unidad de análisis se

procederá a delimitar la población y seleccionar la muestra dentro del estudio.

En la presente investigación las unidades de análisis objeto de observación o estudio serán: a) La totalidad de Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas en los diferentes turnos de guardias y b) Los elementos que intervienen en el proceso de evaluación del desempeño, en referencia al instrumento de evaluación que se le aplica a estos profesionales. Todos ellos constituyen la población o universo de estudio para la investigación planteada, para la cual se generalizarán los resultados.

En este mismo orden de ideas, se entiende por población o universo de estudio, según lo conceptualizado por Fayad Camel citado por De Canales (1993): "La totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada". (p.145).

Importa destacar, que la población o universo de estudio en el presente caso, está conformada por sesenta (60) Profesionales de Enfermería, entre ellos Licenciados y Técnicos Superiores, los cuales se desempeñan como Enfermeros Quirúrgicos en los diferentes turnos de guardias, distribuidos de la siguiente manera:

Turnos de guardias	Profesionales de Enfermería
7:00 a.m. a 1:00 p.m.	23
1:00 p.m. a 7:00 p.m.	14
7:00 p.m. a 7:00 a.m. (Grupo 1)	13
7:00 p.m. a 7:00 a.m. (Grupo 2)	10
	Total: 60

Nota: En el turno de 7:00 p.m. a 7:00 a.m., laboran dos (02) grupos de manera ínter diario.

El universo objeto de estudio, constituye una población de tipo finita, en la medida que, está constituida por un determinado número de elementos, que con relación a este estudio está conformado por sesenta (60) unidades o Profesionales de Enfermería.

"Una muestra es una parte representativa de una población o subconjunto de la población". (p.146), así lo señala De Canales (1993). La muestra que debe seleccionarse tiene que ser representativa de esa población para poder hacer generalizaciones válidas.

Como anteriormente se ha indicado, el universo de estudio está integrado por sesenta (60) Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. Dada las características de esta población, en el cual cada elemento tiene la misma posibilidad de ser escogido, se tomaran como unidades de estudio o muestra el (treinta) 30% de la población, representando un total de dieciocho (18) profesionales de enfermería.

Métodos y técnicas para la recolección de información

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se plantea evaluar el Sistema de Evaluación del Desempeño para el Profesional de Enfermería, Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, ubicado dentro de la modalidad de la denominada Investigación Evaluativa, se emplearán los siguientes instrumentos y técnicas de recolección de la información, los cuales se basarán en:

a) Elaboración de una hoja de registro de datos para observar e identificar los factores que integran el instrumento de evaluación de desempeño utilizado actualmente, empleando como técnica la observación simple y directa.

b) Se empleará la técnica del cuestionario, considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, esto facilitará traducir los objetivos de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. Este importante instrumento de recolección de información se aplicará con el propósito de permitirle al Profesional de Enfermería entrevistado expresar sus opiniones y pensamientos con respecto al sistema vigente de evaluación del desempeño, con el propósito de proponer mejoras al sistema actual.

Considerando la información que se quiere obtener, se pretende incorporar en este cuestionario, básicamente un batería de preguntas cerradas denominadas dicotómicas, explicado por Hernández (1994): "como preguntas con varias alternativas de respuesta". (p. 285). A cada una de estas preguntas se le incorporará un código, que en este caso será un número, en cada una de las posibles alternativas de respuestas que se han introducido en el cuestionario. Importa destacar, que la codificación de este instrumento, facilitará, el manejo de los datos en relación a su posterior tabulación, presentación y análisis.

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Para la validación de la hoja de registros de datos y del cuestionario se utilizarán juicios de expertos en la materia, para que revisen los instrumentos, a fin de determinar si cumplen con la finalidad establecida.

Asimismo, para la confiabilidad de los instrumentos se solicitará apoyo a un experto en estadística el cual determinará la técnica apropiada.

Procedimiento para la recolección de información:

La recolección de datos se llevará a cabo en varias fases:

- El estudio se realizará en un período de nueve (09) meses, partiendo desde su planificación hasta la entrega del informe de resultados a las autoridades de las instituciones involucradas en el estudio.
- El proceso de recolección de datos se llevará a cabo en un (01) mes.
- Se enviarán comunicaciones por escrito a las autoridades de la institución: al Director Médico, Jefe del Departamento de Enfermería, Supervisores, Coordinadores y profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.
- Se aplicará primeramente la hoja de registro de observación en diferentes momentos del estudio hasta llegar a completar el ciclo del mencionado registro y luego el cuestionario a los profesionales de enfermería seleccionados en el estudio.

Análisis e interpretación de los resultados:

En esta etapa de análisis e interpretación de los resultados, se introducirán los criterios que orientarán los procesos de codificación y tabulación de los datos; sus técnicas de presentación; los análisis estadísticos de los mismos; así como el manejo de los datos no cuantitativos en el análisis e interpretación.

Para poder analizar los datos se utilizará un paquete estadístico de computación. A fin de presentar la información que se recolectará en la investigación propuesta, se introducirán, cuando se considere pertinente, algunas técnicas gráficas para la presentación de los datos. Estas técnicas gráficas, están relacionadas, con cuadros estadísticos.

Operacionalización de la Variable

VARIABLE: Sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.

DEFINICION CONCEPTUAL: "Es un proceso que posibilita la apreciación sistemática, periódica y objetiva posible del rendimiento de un individuo en un trabajo determinado". Oficina Central de Personal (1996, p.28).

DEFINICION OPERACIONAL: Sistema de evaluación del desempeño que contiene un grupo de elementos, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica y proporcionar retroalimentación al mismo, constituido por una normativa y basado en elementos relacionados con el puesto o cargo.

1.4. Cronograma de Ejecución

"Período de Tiempo expresado en Meses y Semanas". Desde Abril 2005 hasta Enero 2006

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Información del tema																																								
Planteamiento del problema, objetivos, importancia y justificación del estudio																																								
Revisión Bibliográfica																																								
Elaboración del Marco Teórico																																								
Elaboración del Marco Metodológico																																								
Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos																																								
Revisión y ajuste de los instrumentos																																								
Recolección de Datos																																								
Análisis e Interpretación de los Resultados																																								
Codificación y Tabulación																																								
Análisis Estadísticos de los Datos																																								
Conclusiones y Recomendaciones																																								
Elaboración del Trabajo Especial de Grado																																								
Entrega del TEG en la Coordinación del Post-Grado																																								

Realizado por: Lic. Fátima Carola Armas.

1.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

Los resultados de la investigación serán utilizados con fines académicos y se han hecho del conocimiento de la organización de salud objeto de estudio, respetándose cualquier información o aspecto de la misma que sea confidencial.

Además, este estudio se apoyará en las disposiciones legales y éticas aplicadas a los profesionales de enfermería en su relación laboral, establecidos en el Código Deontológico de Enfermería, reglamento del Colegio de Enfermería, Ley de Ejercicio de la Enfermería y Ley del Estatuto de la Función Pública.

De acuerdo a lo citado se desprende que el Código Deontológico de Enfermería (1999): "encierra un conjunto de deberes, derechos, normas éticas y morales que debe conocer el profesional de enfermería para aplicarlos a la práctica diaria". (p.1). El presente código tiene como objetivo resaltar los valores que tomará en cuenta el profesional de enfermería al brindar los cuidados al individuo sano o enfermo, así como el trato que debe reinar entre los colegas y demás profesionales de la salud.

Tal como lo expresa el artículo 41 del Código Deontológico de Enfermería (1999): "Todo profesional de enfermería cuando realice un trabajo de investigación o publicación relacionado con los usuarios en dependencias universitarias, comunitarias o asistenciales, debe guardar confidencialidad de toda la información para que no perjudique al usuario o a la institución". (p.13).

En este mismo orden de ideas, cabe destacar que los profesionales de enfermería con cargos gerenciales deben tener conocimiento sobre los

principios y normas legales que se aplican en la práctica administrativa dentro del ejercicio profesional para alcanzar una actuación idónea. Tal aseveración se justifica en razón de que corresponde a las (os) enfermeras (os) gerentes, ya sean éstas (os) pertenecientes al sector público o al privado, realizar la evaluación del desempeño al personal de enfermería que este bajo su cargo. Quedando esto establecido en la Ley del Estatuto de la Función Pública (2002) en el capítulo IV, desde el artículo 57 hasta el artículo 62.

Por consiguiente, en el artículo 57 de la presente ley se menciona que: "La evaluación de los funcionarios y funcionarias públicos en los órganos y entes de la Administración Pública comprenderá el conjunto de normas y procedimientos tendentes a evaluar su desempeño".

Así mismo, en el artículo 58 se expresa que: "La evaluación del desempeño deberá ser realizada dos veces por año sobre la base de los registros continuos de actuación que debe llevar cada supervisor". En este proceso de evaluación, el funcionario deberá conocer los objetivos del desempeño a evaluar, los cuales serán acordes con las funciones inherentes al cargo.

Finalmente, en el artículo 60 de esta ley se enuncia lo siguiente: "La evaluación del desempeño de los funcionarios y funcionarias públicos será obligatoria, y su incumplimiento por parte del supervisor o supervisora será sancionado conforme a las previsiones de la presente ley".

1.6. Presupuesto del estudio 2005

Cantidad	Descripción	Costo unitario (Bs.)	Total (Bs.)
1000 (2 resmas)	Hojas blancas base 20	15.000	30.000
02 unds	Cartuchos de tinta	100.000	200.000
	Transporte		200.000
120 horas	Suplentes en mi cargo	5.000 / hora	600.000
500 unds	Fotocopias	120	60.000
50 horas	Internet (Cyber)	800 / hora	40.000
20 horas	Horas de asesoría	35.000 / hora	700.000
			Total: Bs. 1.830.000

CAPÍTULO
II
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

En el apartado de Metodología, del Proyecto de Trabajo de Grado, se estableció que en el Marco Referencial Conceptual se presentarían algunos antecedentes sobre investigaciones relacionadas con el tema en estudio, así como las bases teóricas sobre: Evaluación del desempeño, Elementos clave de la Evaluación del desempeño, Indicadores de Desempeño, Sistema de Evaluación de Desempeño y Sistema de Evaluación de Desempeño en el área de la Salud.

A continuación se detallan tales puntos.

2.1. REFERENCIAS DE INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL TEMA

En la revisión bibliográfica realizada se evidenció la presencia de estudios de investigación relacionada con la variable: Sistema de Evaluación del Desempeño. A continuación, se mencionan cinco (05) estudios relacionados al Sistema de Evaluación del Desempeño.

Malave (2004) realizó una investigación relacionada al: "Sistema de Evaluación del Desempeño para el personal de bioanalistas del Hospital Universitario de Caracas". En este estudio se llevó a cabo un diagnóstico del sistema que actualmente se utiliza en el Hospital Universitario de Caracas para la evaluación del desempeño al personal adscrito al departamento de bioanálisis, específicamente los bioanalistas, con el fin de determinar si dicho sistema reunía los requisitos para cumplir adecuadamente con la función de evaluación del desempeño, dirigida a la planificación y desarrollo de carrera

del personal evaluado y en el marco de los enfoques modernos de Gerencia de Recursos Humanos; y consecuentemente proponer un sistema de evaluación de desempeño para el personal de bioanalistas del Hospital Universitario de Caracas, que fuese cónsono con los preceptos de amplia aceptación en materia de gestión de recursos humanos, específicamente en el subsistema de evaluación del desempeño. A tal efecto, se desarrolló una investigación descriptiva, con diseño de campo y bibliográfico documental, dividida en tres fases: a) diagnóstico de la situación actual del sistema, b) definición de elementos conceptuales y teóricos y c) diseño de la propuesta del sistema mejorado. Los resultados obtenidos: Mejoramiento del sistema existente, mediante el perfeccionamiento del instrumento que actualmente se utiliza para la evaluación de actuación de los profesionales de bioanálisis.

Millán (2004) realizó una investigación basada en el "Sistema de Evaluación del Desempeño para técnicos radiólogos del Hospital Universitario de Caracas". El objetivo general del presente estudio fue: elaborar los objetivos de desempeño individual correspondientes a los técnicos radiólogos acorde con la descripción y características del cargo, discriminados según la última clasificación de los técnicos radiólogos elaborada en el 2001 por VIPLADIN y basados en los estándares de producción internacionales establecidos para los mismos. Posteriormente, se aplicó el instrumento de evaluación del desempeño resultante, a los técnicos radiólogos del Servicio General de Radiología del Hospital Universitario de Caracas; como prueba piloto, de manera de establecer la idoneidad del instrumento. Los resultados obtenidos: El instrumento elaborado por VIPLADIN para la evaluación del desempeño de los profesionales técnicos cumple con todos los requisitos que presenta la literatura para obtener un instrumento de evaluación del desempeño y pareciera ser bastante adecuado a las necesidades del Hospital Universitario de Caracas, siempre y cuando los indicadores a evaluar sean elaborados correctamente por

personal calificado y se les otorgue un puntaje adecuado. Asimismo, los indicadores elaborados para la aplicación del instrumento de evaluación a los técnicos radiólogos adscritos al Servicio de Radiología del Hospital Universitario de Caracas, cumplieron con el objetivo propuesto en el trabajo y fueron bien aceptados como parámetros de evaluación por los técnicos radiólogos adecuados.

Cortéz (1999) realizó una investigación relacionada al análisis del diseño y aplicación del sistema de evaluación del desempeño del personal empleado de la administración pública en Venezuela para el año 1999. El presente estudio partió de la importancia que tomó el proceso de evaluación del personal en los organismos públicos, basados en las necesidades reales de índole organizacional y profesional, orientando al recurso humano hacia la adquisición constante y eficaz de conocimientos y habilidades, con miras al logro de los objetivos individuales y profesionales en la estructura organizativa. En virtud de los cambios profundos que han rodeado el entorno se requirió del análisis del diseño y aplicación del sistema de evaluación del desempeño del personal empleado en la administración pública, indagando así el nivel de aceptación y aplicabilidad del sistema. Para realizar dicho estudio se partió de una investigación de campo y se utilizó una muestra intencionada, a la cual se le aplicó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas recabando de esta manera las opiniones que conformaron la unidad de análisis con la que se obtuvo información valiosa para garantizar la implantación del sistema por parte de aquellos organismos que no lo han implementado, procurando así su continuidad y una mejor aplicación, gracias a la optimización del mismo; por lo que se propuso posibles recomendaciones procurando que el sistema pase por un proceso de renovación y de mejoramiento continúo.

Mendoza y Zambrano (1999) realizaron un estudio Expost-facto Correlacional sobre la Evaluación del Desempeño de las Enfermeras de Atención Directa y su Satisfacción Laboral en el Hospital "Dr. Enrique Tejera" de Valencia. La muestra estuvo constituida por 46 enfermeras representando el 73% de la población, y se utilizó un instrumento tipo cuestionario estructurado por 53 enunciados, obteniendo un índice de confiabilidad interno de 0,96 mediante la aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach.

En esta investigación se determinó una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas y sus factores Conducta Técnica y Logro , Conducta Técnica y Reconocimiento; no obstante los administradores de enfermería muy poco evalúan su conducta técnica y ética, reflejando también los bajos niveles de satisfacción de las enfermeras de atención directa, referida al alcance de logros vinculados con la autonomía y la responsabilidad asumida en la práctica profesional, así como, el reconocimiento recibido en cuanto a los beneficios sociales y promociones para las recompensas por su desempeño laboral.

Por lo tanto, la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería tiene gran relevancia ya que es un factor fundamental que arrojan resultados que permiten, en forma objetiva, determinar el rendimiento, identificando cuáles son las debilidades y las fortalezas de estos profesionales, lo que conlleva a la organización a otorgar reconocimientos, aumentos salariares, ascensos y otros; logrando así, mantener un alto nivel de satisfacción en el personal. De ahí que, los resultados de este estudio determinaron la importancia de la Evaluación del Desempeño de las enfermeras en la ejecución de sus acciones ya que están vinculados a sus expectativas y a sus intereses.

Milla y Zambrano (1997) realizaron un estudio sobre la Evaluación del Desempeño de la Enfermera de Atención Directa y la relación con su Satisfacción Laboral en el Hospital "Plácido Daniel Rodríguez Rivero" de San Felipe. La muestra estuvo conformada por 56 enfermeras que representaron el 80% del universo. El diseño de la investigación fue Expost-facto Correlacional. Este estudio determinó una relación significativa entre las habilidades personales en el cuidado del paciente y la satisfacción de las enfermeras de atención directa, en su factor reconocimiento, pudiendo también determinarse que los administradores de Enfermería le dan poca o ninguna importancia evaluar las acciones de enfermería. Igualmente, reconocieron que el jefe inmediato esporádicamente evaluaba sus capacidades individuales relacionadas con la toma de decisiones, ejecución de tareas, establecimiento de relaciones interpersonales con el paciente y el personal que labora en las unidades de atención. Por otra parte, también se concluyó que el personal evaluado demostró complacencia por las recompensas que les otorgan sus superiores inmediatos.

Tomando en cuenta los resultados del estudio anterior, la autora señala que la evaluación del desempeño es un factor de gran relevancia en las acciones que realiza la enfermera, ya que el mismo va a generar motivación repercutiendo en los cuidados que proporcionan estos profesionales a los usuarios.

2.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS CONCEPTUALES.

2.2.1. Bases Teóricas: Evaluación del desempeño

A mediados del siglo XX surgieron las técnicas administrativas capaces de crear condiciones para un efectivo mejoramiento del desempeño humano dentro de la organización. La serie de teorías administrativas y organizacionales surgidas con posterioridad tuvieron un impacto fuerte y

definitivo: la importancia del ser humano en las organizaciones y su papel dinamizador de los demás recursos organizacionales. Pero este papel no podría dejarse al azar. Era necesario que no sólo se planeara e implementará el desempeño humano, sino también que se evaluara y orientara hacia determinados objetivos comunes, surgiendo así la evaluación del desempeño en las organizaciones. En tal sentido, así lo afirma Chiavenato (2000): "Las prácticas de evaluación del desempeño no son nuevas ni tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño". (p.354).

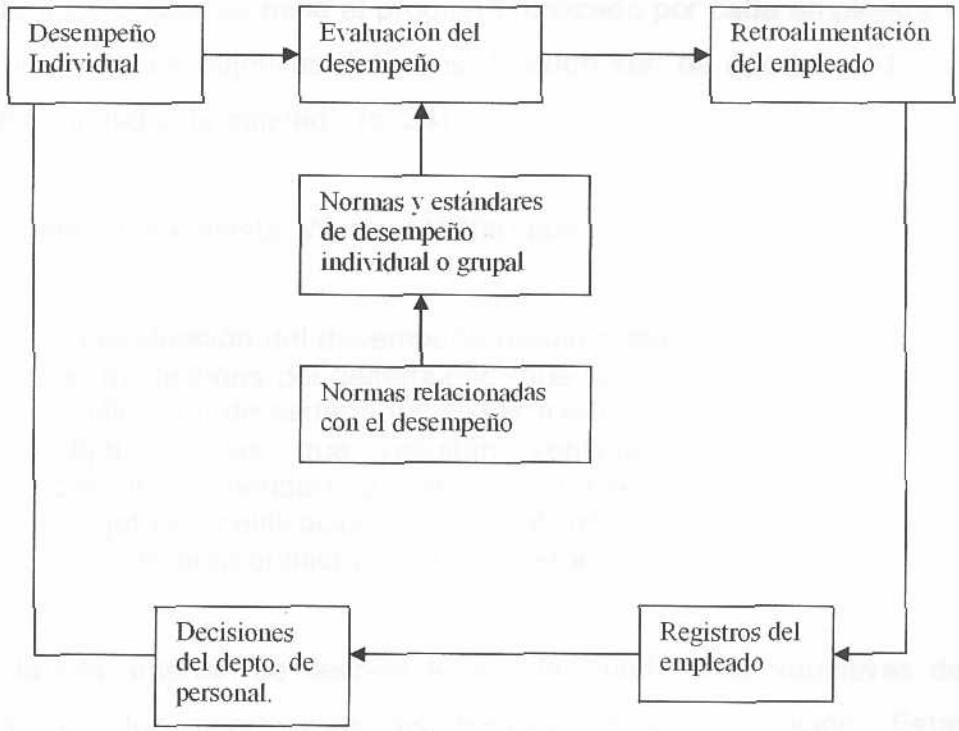
Por lo tanto, Werther (1996) expresa que: "la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado". (p. 231); es decir, es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Tal como lo conceptualiza, Wilson (2001) que un proceso es: "un agrupamiento secuencial de tareas interrelacionadas, dirigidas hacia la producción de un resultado específico". (p. 32). Todo proceso se descompone en una serie de procedimientos, y éstos a su vez en métodos, así existe una secuencia lógica y orgánica entre ellos. Cuando se establece un cuerpo coordinado de procesos, procedimientos y métodos, se está en presencia de lo que se conoce con la denominación genérica de sistema. Un sistema representa, tal como lo explica, Melinkoff (1990): "una secuencia de procesos, procedimientos y métodos utilizados, para realizar una labor específica dentro de las tantas funciones de una organización o para elaborar un producto". (p. 28). Los sistemas son de gran utilización en el campo de la administración y comúnmente se recurre a la instalación de éstos para ser más racional y eficiente la actividad productiva y administrativa.

Por consiguiente, la evaluación del desempeño es considerada un sistema, así lo afirma Werther (1996): "una organización no puede adoptar

cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado e integrado por una serie de elementos relacionados con el desempeño" (p. 232). En otras palabras, se puede decir que el sistema de evaluación del desempeño contiene un grupo de elementos, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño y proporcionar retroalimentación a los empleados, así como también dicho sistema, debe estar constituido por una normativa para la evaluación del desempeño basada en elementos relacionados con el puesto.

2.2.2. Elementos Clave en el Sistema de Evaluación del Desempeño

Los elementos clave en el sistema de evaluación del desempeño, según Werther (1996), son los siguientes. (p.234):



2.2.3. Indicadores de Desempeño

Evidentemente, Werther (1996) destaca que: "los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables" (p.233); es decir, si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez; asimismo requiere de estándares del desempeño.

Un estándar también denominado indicador, es definido por el manual elaborado por la Oficina Central de Personal (OCP) (2003) como: "una expresión verbal o escrita que permite medir la magnitud de cualquier situación observada". (p. 24). Por lo tanto, la evaluación del desempeño requiere indicadores o estándares del desempeño individual, los cuales son explicados en el manual, mencionado anteriormente como: "los parámetros de acuerdo a los cuales se mide el progreso realizado por cada empleado en la consecución de los objetivos definidos. Pueden ser: de oportunidad o de tiempo, de cantidad y de calidad". (p. 24).

Tal como lo manifiesta, Werther (1996) que:

> La evaluación del desempeño requiere también disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor. Estas mediciones pueden ser objetivas, las que resultan verificables por otras personas, tienden a ser de índole cuantitativa y subjetivas calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador. (p.237).

De la cita anterior, se desprende que las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones suelen ocurrir con mayor frecuencia cuando el evaluador no

logra conservar su imparcialidad en varios aspectos, lográndose reducir estas posibilidades de distorsión mediante la capacitación de los evaluadores, retroalimentación y una selección adecuada de técnicas de evaluación.

2.2.4. Sistema de Evaluación del Desempeño

Cada organización tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas. Cada sistema sirve a determinados objetivos específicos y a determinadas características del personal involucrado. Se utiliza un método o una técnica de evaluación adecuados al tipo y a las características de los evaluados. Esta adecuación es de importancia para la obtención de resultados en una organización.

Es por ello, que Chiavenato (2000) menciona que los principales métodos tradicionales de evaluación del desempeño son: "1. Método de las escalas gráficas; 2. Método de elección forzada; 3. Método de investigación de campo; 4. Método de incidentes críticos y 5. Métodos mixtos". (p.367).

La importancia de la evaluación del desempeño ha conducido a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo sus labores. Ninguna técnica o método de evaluación es perfecta, así lo expresa Werther (1996): "cada una posee ventajas y desventajas". (p.241). Este mismo autor, considera que las técnicas de evaluación del desempeño, de uso más común son:

> Escalas de puntuación; Listas de verificación; Método de selección obligatoria; Método de registro de acontecimientos notables; Estimación de conocimientos y asociaciones; Método de puntos comparativos; Métodos de evaluación comparativas; Escala de calificación conductual; Método de verificación de campo; Establecimiento de categorías; Método de distribución obligatoria y Método de comparación contra el total. (p.241).

En efecto, la evaluación del desempeño es considerada un medio, un método y una herramienta indispensable para obtener datos e información que puedan registrarse y procesarse en un formato o instrumento de evaluación estandarizado, con el objetivo de mejorar el desempeño humano en las organizaciones.

Según, De Vries (1.988) explica que: "el sistema de evaluación del desempeño se aplica en forma uniforme y sistemática: a) Se utilizan formatos iguales para todos los empleados y b) proporciona información confiable y completa sobre el desempeño del empleado" (p. 53).

Asimismo, las nuevas tendencias en la evaluación del desempeño, estarán orientadas a la utilización de indicadores de desempeño, que van a permitir la evaluación del potencial del empleado, considerándose el progreso realizado por cada empleado, en la consecución de los objetivos definidos.

En este contexto, las principales tendencias en la evaluación del desempeño, descritas por Chiavenato (2000), son las siguientes:

> Los indicadores tienden a ser sistémicos...estos tienden a escogerse y seleccionarse como criterios distintos de evaluación...tienden a ser escogidos en conjunto. Existen tres clases principales de indicadores para medir la evaluación del desempeño, tales como: indicadores de desempeño global (de toda la empresa), de desempeño grupal (del equipo) y de desempeño individual (de la persona). (p. 384).

2.2.5. Sistema de Evaluación del Desempeño en el área de Salud

Chiavenato (2000), manifiesta que la evaluación del desempeño debe ser considerada como elemento integrador de las prácticas de recursos humanos, llevándose a cabo mediante procesos sencillos y no estructurados; constituyéndose un poderoso instrumento de retroalimentación de las personas, y por consiguiente, la evaluación del desempeño se orientará hacia los resultados, las metas y los objetivos alcanzados, que en el propio comportamiento de los empleados en las organizaciones.

Lo antes expresado, es sustentado por Maracara (2002) la cual explica:

> Toda organización debe contar con sistemas de evaluación del desempeño que le permita verificar si sus empleados están cumpliendo correctamente con sus funciones o por el contrario sí tienen debilidades que requieran tomar medidas correctivas, más aún si se refiere a las instituciones de salud en donde las enfermeras realizan una serie de cuidados a los pacientes que padecen diferentes patologías. www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml

Cabe destacar que todos estos cuidados realizados por el profesional de enfermería deben ser ejecutados de acuerdo a estándares establecidos, por ello es indispensable la evaluación del desempeño, la cual es utilizada como sistema de control para determinar como ejecuta sus acciones, de ahí que es recomendable que se evalúe a este personal de manera sistemática y formal.

En tal sentido, Marriner (1986) señala que:

> El procedimiento para calificar las actividades que realiza el profesional de enfermería es la evaluación del desempeño, la cual generalmente se elabora mediante un programa formal de medición o de un sistema de evaluación del desempeño, basado en las funciones inherentes al cargo que ocupa. (p. 252).

De manera tal, que a través de la evaluación del desempeño la organización de salud puede conocer la calidad de los cuidados que el profesional de enfermería proporciona a los usuarios y así como también le permite al mismo conocer como la organización ve su desempeño y a través de la evaluación obtener según sea el resultado de la misma, recompensas como aumentos salariales, ascensos o capacitaciones.

Por lo tanto, las autoras Mendoza y Zambrano señalan (1999) que:

> La evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería tiene gran relevancia, ya que es un factor fundamental que arrojan resultados que permiten, en forma objetiva, determinar el rendimiento, identificando cuales son las debilidades y las fortalezas de estos profesionales, lo que conlleva a la organización a otorgar reconocimientos, aumentos salariares, ascensos y otros; logrando así, mantener un alto nivel de satisfacción en el personal.
> www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml

Por esta razón, el profesional de enfermería que esté asignado en cualquier área, unidad o servicio de atención hospitalaria, debe ser evaluado a través de un programa formal de medición o de un sistema de evaluación del desempeño, basado en las funciones inherentes al cargo que ocupa y previamente establecido por la organización de salud que labora.

El profesional de enfermería que labora en una unidad quirúrgica, es llamado también enfermera (o) perioperatoria (o); definido por Atkinson y Kohn (1988), como:

> La enfermera quirúrgica profesional que lleva a cabo funciones que incluyen toda la gama de la práctica de la enfermería perioperatoria...la función perioperatoria consiste en las actividades que realiza la enfermera quirúrgica... durante las fases preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria de la experiencia del paciente quirúrgico. (p.57)

Por lo tanto, este enfermero que labora en una unidad o área quirúrgica posee una formación profesional especializada o un adiestramiento distinto al enfermero de cuidados generales. Esto es sustentado por Auccasi (2001), el cual señala que: "la enfermería quirúrgica está relacionada al planeamiento, organización, ejecución y evaluación de la atención perioperatoria del paciente quirúrgico". http://www.enfermeriaperu.com/enlaces/enfergestion.htm

Dada la particularidad de la atención en quirófano, el profesional de enfermería desarrolla la función de instrumentista o de enfermero quirúrgico en cualquier cirugía, éste es considerado pieza clave en el proceso quirúrgico intraoperatorio.

El mismo autor citado anteriormente señala que el instrumentista o enfermero quirúrgico: "Es responsable de conservar la integridad, seguridad y eficacia en el manejo del instrumental y material estéril durante la intervención quirúrgica, cuidado y mantenimiento del instrumental y equipos". http://www.enfermeriaperu.com/enlaces/enfergestion.htm

CAPÍTULO
III
MARCO ORGANIZACIONAL

Como Marco organizacional del trabajo, se expone una breve reseña histórica del Hospital Vargas de Caracas, su ubicación en el entorno, su estructura organizativa, su organigrama, misión, visión, y valores.

Igualmente se presenta una breve reseña histórica de la Unidad Quirúrgica del Hospital, su misión, visión, valores, organigrama estructural y funcional y además descripción del proceso operativo y de apoyo.

3.1. HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

3.1.1. Reseña Histórica

Extraída del manual elaborado por el voluntariado estudiantil del Hospital Vargas de Caracas, en mayo de 2003:

> El Hospital Vargas de Caracas fue creado por decreto de fecha el 16 de agosto de 1888 por el Presidente de la República Dr. Juan Pablo Rojas Paúl, e inaugurado el 1º de Enero de 1891, bajo la Presidencia del Dr. Raimundo Andueza Palacios. (p.7).

La apertura de sus puertas se llevó a cabo el 5 de julio de 1891, ingresando 194 enfermos en sus 20 salas. A través del tiempo ha estado sujeto a una serie de ampliaciones y remodelaciones, para adecuarse por una parte a la explosión demográfica de la Ciudad de Caracas y por otra al desarrollo de nuevas tecnologías y especialidades en el campo de la salud. Es así como en el año de 1938; según lo comentado en el manual: "se

inaugura el Servicio de Emergencia, con lo que el Hospital deja de ser un centro orientado básicamente a la atención de patologías crónicas" (p. 9). Con la finalidad de adaptarse a las exigencias de la época, que reflejaban un cambio en los hábitos de vida de la población y su modernización con el consecuente cambio cualitativo de la morbilidad en el país.

Actualmente es un Hospital General incompleto tipo IV, (carece de servicio de obstetricia) y cuenta con una capacidad de 429 camas para hospitalización, según estadísticas procesadas por el Departamento de Epidemiología y Estadísticas de Junio 2004. Cumple con funciones preventivas, curativas y de rehabilitación para atender las exigencias de defensa de la salud previstas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y de acuerdo a la rectoría del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

Como centro docente y de investigación, el Hospital es la sede de la enseñanza clínica a nivel de pre-grado y post-grado de la Escuela de Medicina José María Vargas, dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, UCV.

3.1.2. Ubicación en el entorno

El Hospital Vargas de Caracas pertenece a la red de hospitales dependiente de la Alcaldía Mayor Metropolitana. La administración de este centro de salud, responsable de la atención médica en el área Metropolitana, depende de la Dirección General de Salud de la Alcaldía Metropolitana y del Distrito Metropolitano de Caracas. El marco legal que rige el funcionamiento y organización administrativa del Hospital , está constituido por la Ley Orgánica de Salud , Ley de Administración Pública y todo lo referido a los procesos administrativos y de control interno: la Ley Orgánica de la

Contraloría General de la República y Sistema Nacional de Control fiscal y otras leyes.

En el Hospital Vargas, funciona la Escuela de Medicina José María Vargas que pertenece a la Universidad Central de Venezuela. También funcionan postgrados de distintas especialidades como Medicina interna, Urología, Cirugía, Neurocirugía, etc. Así como también es centro de aprendizaje para otras carreras como Bioanálisis y Enfermería.

Cuenta con Recursos humanos capacitados, entrenados y calificados, que brindan una atención óptima al paciente. Igualmente cuenta con Equipos de alta tecnología tanto para diagnóstico como para tratamiento, como monitores multiparámetros, asignados en la Unidad de Cuidados Intensivos y en la Unidad Quirúrgica.

Está ubicado en medio de las parroquias más populosas del Norte de la ciudad de Caracas. La demanda potencial del hospital proviene de una población cercana a 1.978.543 habitantes del Distrito Capital y particularmente de las 348.164 personas que habitan en el Distrito Sanitario Nº 1. Además el hospital es un centro de referencia nacional, por lo que brinda atención médica a pacientes provenientes de todo el país que asisten generalmente en búsqueda de servicios de alta tecnología y de orientación médica especializada.

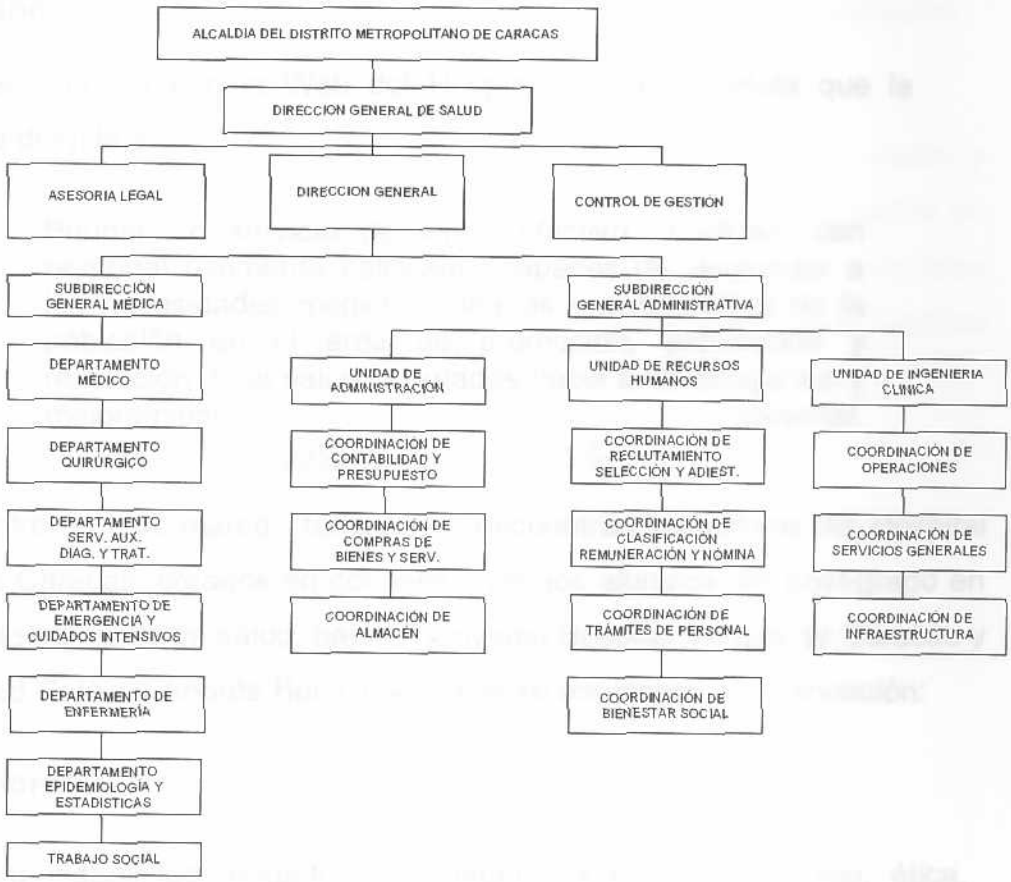
Desde el punto de vista de la demanda directa, el área de influencia del Hospital corresponde a las Parroquias: Altagracia, Candelaria, Catedral, La Pastora, San Bernardino y San José, pertenecientes al Distrito Sanitario Nº 1, que para el año 2003 contaba con 348.164 habitantes, del total de 1.978.543 habitantes que tiene el Distrito Capital.

3.1.3. Estructura Organizativa

En cuanto a su organización el Hospital Vargas tiene una estructura departamental, cuyo organigrama se anexa, en la cual la Dirección General es la máxima autoridad normativa, ejecutiva y de control del Hospital y los Departamentos, son estructuras que controlan y supervisan las actividades generales de las áreas médicas, administrativas, docentes y de investigación y rinden cuenta al Director Médico General del Hospital. (Dirección General del Hospital Vargas 2004).

3.1.4. Organigrama Figura Nº 1

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS



Fuente: Dirección General del Hospital Vargas (2004).

3.1.5. Misión, Visión y Valores

Misión

Según, la página Web del Hospital Vargas, su misión es:

> Un hospital tipo IV de referencia nacional que brinda asistencia médica de calidad con énfasis en la equidad, excelencia, compromiso y respeto a los sectores más desposeídos de la sociedad, siendo el área prioritaria de influencia para la Gran Caracas. Así como también impartir docencia a nivel de pre y post-grado en las diferentes disciplinas de la salud, formando profesionales que van desde nivel técnico hasta doctorado, comprometidos en el desarrollo y la búsqueda de la excelencia. www.hospitalvargas.gov.ve,16/03/2005

Visión

Asimismo, la página Web del Hospital Vargas, señala que la visión está dirigida a:

> Brindar un servicio de salud efectivo y eficaz, con personal altamente calificado, capaces de responder a las necesidades médico sanitarias y ambientales de la población en el área de promoción, prevención y restitución de la salud orientadas hacia la investigación y mejoramiento personal. www.hospitalvargas.gov.ve,16/03/2005

Dentro de este marco, también se encuentran los valores del Hospital Vargas de Caracas, creados en consenso, por los alumnos del post-grado en gerencia de servicios de salud, bajo el convenio Hospital Vargas de Caracas y Universidad Católica Andrés Bello, los cuales se enumeran a continuación:

Valores

"Responsabilidad, respeto, honestidad, vocación de servicio, ética, equidad y compromiso".

3.2. UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

3.2.1. Reseña Histórica

Según, Chacín, L (1991): "La Unidad Quirúrgica fue inaugurada en el año de 1.965". Forma parte del departamento quirúrgico dentro de la estructura organizativa del Hospital Vargas de Caracas. Su funcionamiento esta orientado a la atención del paciente quirúrgico.

Asímismo, en el Manual Administrativo de la unidad quirúrgica (2000) se expresa, que: "El departamento de enfermería se encarga de asignar el recurso de enfermería en la unidad quirúrgica. La misma está integrada por una supervisora, una coordinadora, profesionales de enfermería y auxiliares, asignados en los diferentes turnos de guardia". (p. 35).

Dentro de este marco, también se encuentran la misión, visión y valores de la unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, creados en consenso, por un grupo de alumnos del post-grado en gerencia de servicios de salud, bajo el convenio Hospital Vargas de Caracas y Universidad Católica Andrés Bello, los cuales se mencionan a continuación:

3.2.2. Misión, Visión y Valores

Misión

> La Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas es un servicio que presta atención especializada a usuarios que ameritan de una intervención quirúrgica para restablecer o conservar su salud y bienestar biopsicosocial, con la finalidad de satisfacer las necesidades de estos usuarios, enmarcados dentro de los principios rectores de la institución, tales como: respeto, ética, equidad, compromiso y vocación de servicio. Integrado por un equipo multidisciplinario de

salud, comprometido en mantener un nivel de alta calidad profesional, humana y científica y además, cuenta con equipos de alta tecnología.

Visión

La Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas es y será una de las principales áreas de asistencia que conforma el citado Hospital, debido a su funcionalidad y su capacidad resolutiva ante las diferentes patologías quirúrgicas, de referencia nacional. Formada por recursos humanos de alta calidad profesional, científica y ética. Además cuenta con recursos materiales de alta tecnología, para brindar a los usuarios una calidad de atención segura y óptima.

Valores

"Responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, compromiso, vocación de servicio, equidad, sentido de pertenencia y ética".

3.2.3. Organigramas

3.2.3.1. Organigrama Estructural

Figura Nº 2

República Bolivariana de Venezuela
Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano
Hospital Vargas de Caracas
Unidad Quirúrgica

Organigrama Estructural de la Unidad Quirúrgica

Organigrama Sintético: Estructural de la Unidad Quirúrgica

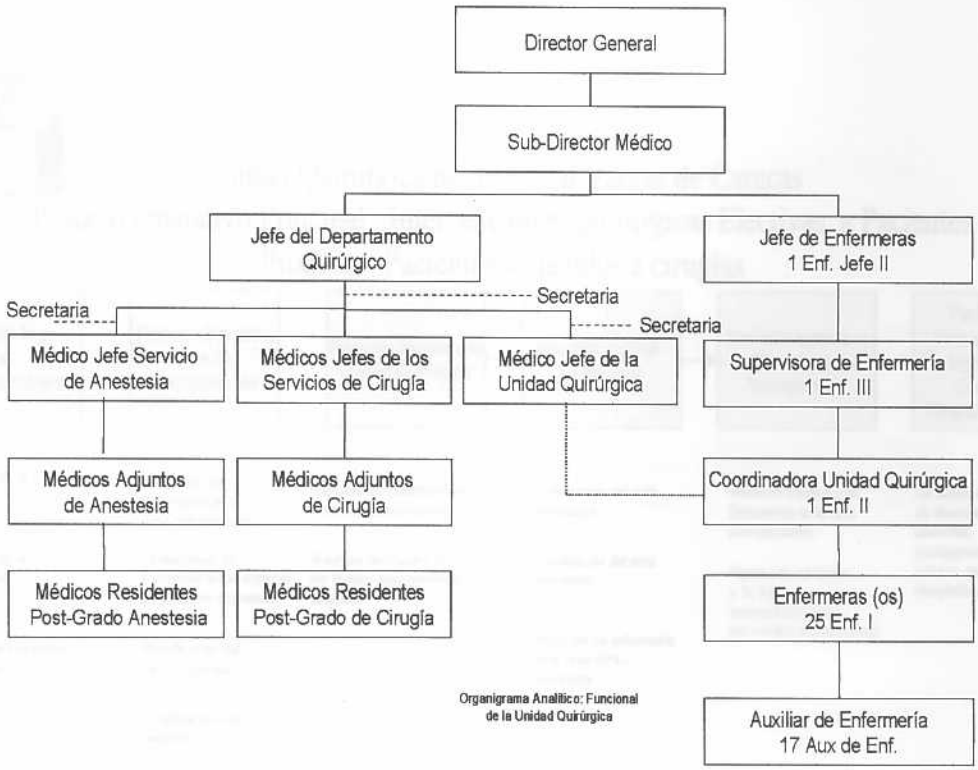
Fuente: Coordinación de Enfermería de la Unidad Quirúrgica (2004).

3.2.3.2. Organigrama Analítico o Funcional

Figura Nº 3

República Bolivariana de Venezuela
Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano
Hospital Vargas de Caracas
Unidad Quirúrgica

Organigrama Analítico de la Unidad Quirúrgica



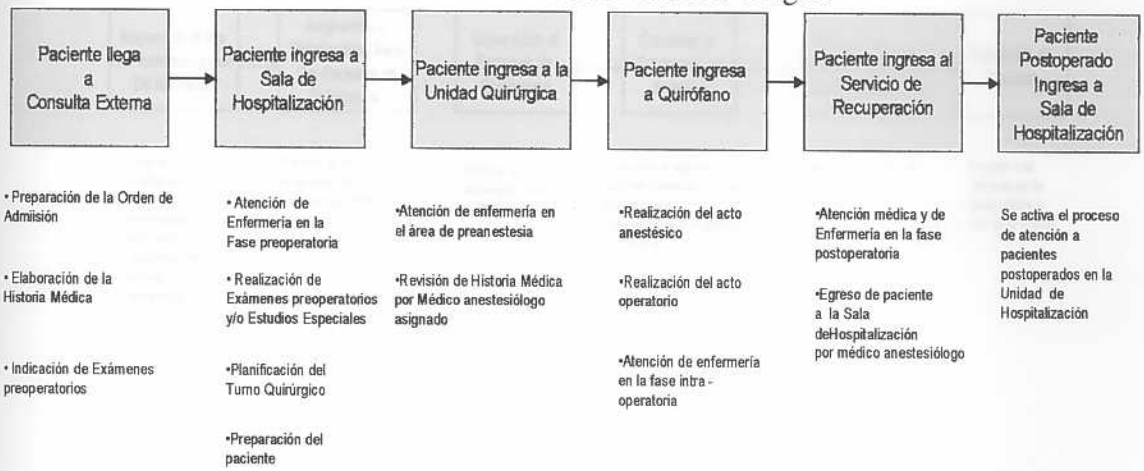
Fuente: Coordinación de Enfermería de la Unidad Quirúrgica (2004).

3.2.3.3. Flujograma de Procesos Operativo y de apoyo

Figura Nº 4

Proceso Operativo

Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas
Proceso Operativo Principal : Intervenciones Quirúrgicas Electivas a Pacientes
Producto: Pacientes sometidos a cirugías



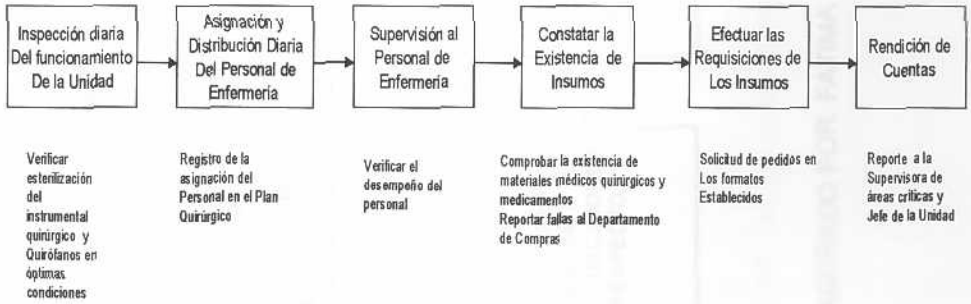
Elaborado por : Fátima Carola Armas

Proceso de Apoyo

Figura Nº 5

FLUJOGRAMA DE PROCESO

PROCESO DE APOYO: Coordinación de Enfermería en la Unidad Quirúrgica

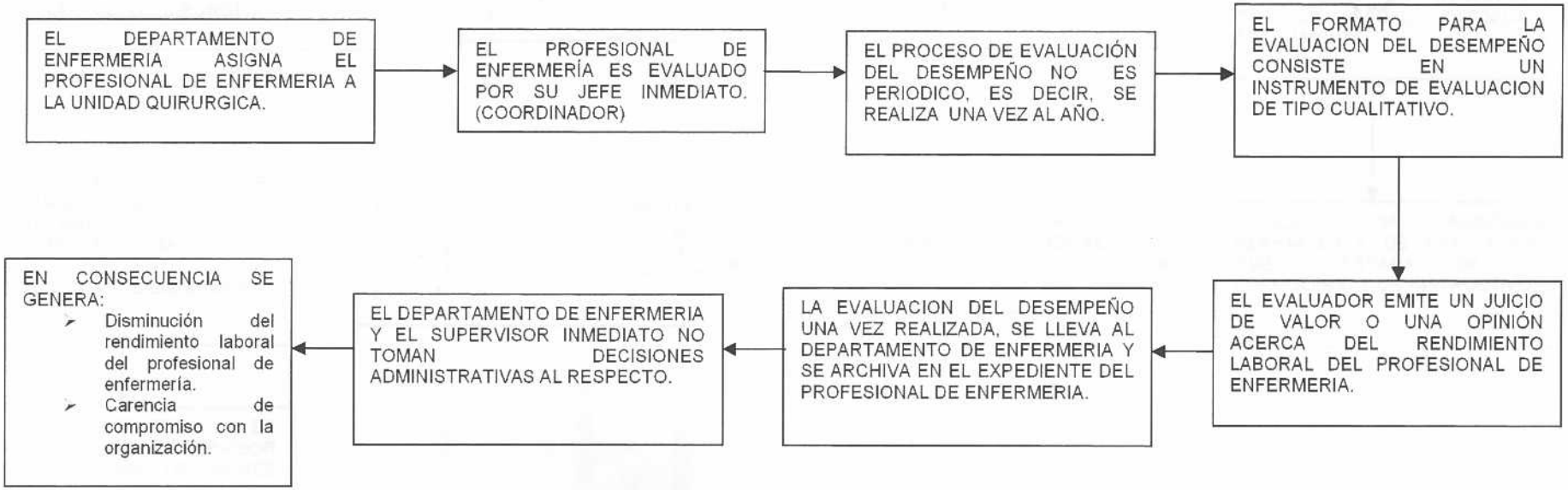


Elaborado por : Fátima Carola Armas

3.2.3.4. Esquemas de funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica (actual e ideal)

Funcionamiento Actual

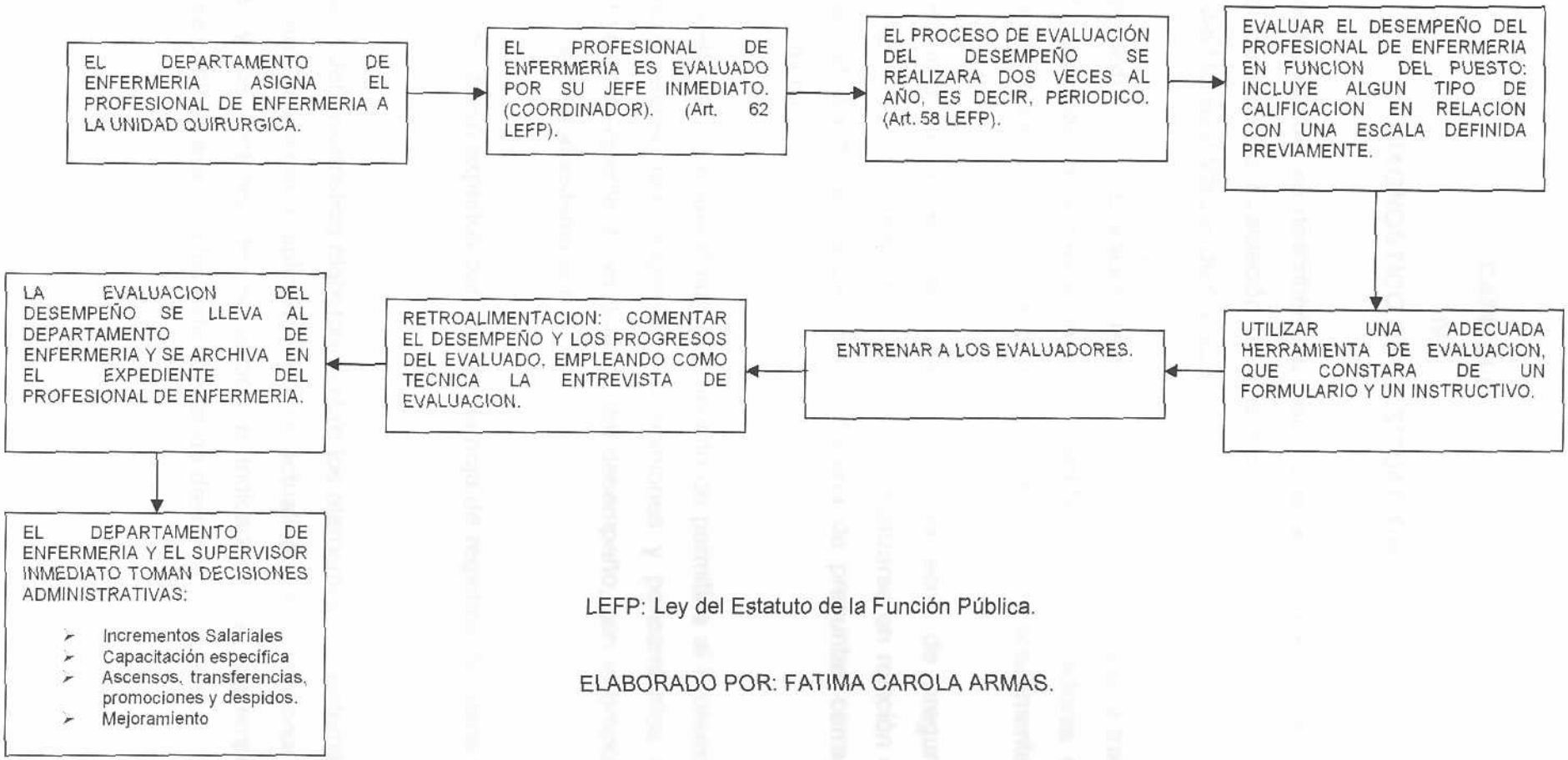
Figura Nº 6



ELABORADO POR: FATIMA CAROLA ARMAS.

Funcionamiento Ideal

Figura Nº 7



LEFP: Ley del Estatuto de la Función Pública.

ELABORADO POR: FATIMA CAROLA ARMAS.

CAPÍTULO
IV
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

En este capítulo se describen las fases realizadas para diagnosticar cómo es el Sistema de Evaluación de Desempeño aplicado en la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.

Se procedió a la elaboración de la hoja de registro de datos, a través de la cual se realizó la observación y se identificaron los factores que integran el instrumento de evaluación de desempeño utilizado actualmente.

Se elaboró el cuestionario, incluyendo una serie de preguntas preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. Se incluyeron una batería de preguntas cerradas denominadas dicotómicas.

El cuestionario se aplicó con el propósito de permitirle al Profesional de Enfermería entrevistado expresar sus opiniones y pensamientos con respecto al sistema vigente de evaluación del desempeño, con el propósito de proponer mejoras al sistema actual.

Se consultaron expertos para validar la hoja de registros de datos y el cuestionario.

A partir del diagnóstico elaborado sobre los elementos del sistema de evaluación del desempeño aplicados en la actualidad al profesional de enfermería, y los factores de evaluación e indicadores de desempeño utilizados, se contrastaron con los indicadores de desempeño definidos.

Posteriormente, se evaluó el Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al profesional de enfermería,

A continuación se detalla la forma en que fue operacionalizada la variable Sistema de Evaluación del Desempeño y los ítems del cuestionario relativos a cada sub-indicador:

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

"SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS"

DEFINICION OPERACIONAL: Sistema de evaluación del desempeño que contiene un grupo de elementos, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica y proporcionar retroalimentación al mismo, constituido por una normativa y basado en elementos relacionados con el puesto o cargo.

DIMENSION	INDICADOR	SUB-INDICADOR	ITEMS
Sistema de Evaluación del Desempeño Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica.	**Elementos que integran el Sistema de Evaluación del Desempeño** Grupo de elementos o factores, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica y proporcionar retroalimentación al mismo, constituido por una normativa y basado en elementos relacionados con el puesto o cargo.	* Organización: Responsable por la conducción del proceso de evaluación del comportamiento y el desempeño del profesional de enfermería.	1, 5, 8,10
		* Establecimiento: Definición de funciones y actividades, fijación de metas y objetivos para el comportamiento y el desempeño del profesional de enfermería.	7, 9
		* Medición: Identificación de indicadores, elaboración de instrumentos de medida del comportamiento y el desempeño del profesional de enfermería.	14
		* Evaluación: Cuantificación de los resultados obtenidos contra los resultados programados, en relación con el comportamiento y el desempeño del profesional de enfermería.	9

Continuación: ↓ **Sistema de Evaluación del Desempeño** Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica.	Continuación: ↓ **Elementos que integran el Sistema de Evaluación del Desempeño** Grupo de elementos o factores, los cuales van a estar orientados a medir el desempeño del Profesional de Enfermería en la Unidad Quirúrgica y proporcionar retroalimentación al mismo, constituido por una normativa y basado en elementos relacionados con el puesto o cargo.	* Intervalo Temporal: Período de tiempo programado inicialmente para alcanzar las metas y objetivos preestablecidos por el profesional de enfermería en relación a su comportamiento y desempeño.	
		* Desempeño Individual: Logro que cada profesional de enfermería debe alcanzar durante un período específico en el marco de acción de su unidad.	2, 3, 4, 15, 16
		* Retroalimentación: Comentar el desempeño y los progresos del profesional de enfermería.	13
		* Registros: Soporte o respaldo por escrito de las actividades que desempeña el profesional de enfermería en la unidad quirúrgica.	11, 12, 20, 21
		* Decisiones del Departamento de Enfermería: Acciones correctivas y administrativas aplicadas al profesional de enfermería como consecuencia de su evaluación de desempeño realizada.	17, 18, 19, 22, 23
		* Propuestas para la mejora del sistema de evaluación del desempeño: Recomendaciones y sugerencias para mejorar el proceso.	24

CAPÍTULO
V
ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los resultados

Los datos recolectados en la hoja de registro fueron obtenidos a través de la observación directa por parte de la investigadora. Posterior a la recolección de datos se procedió a realizar un diagnóstico del Sistema de Evaluación del Desempeño, en referencia a los elementos y factores que integran el instrumento de evaluación, permitiendo de esta manera conocer la situación actual del mencionado sistema, sus debilidades y cómo solventarlas acorde con los modernos enfoques de la gestión de recursos humanos.

Asimismo, los datos arrojados a través del cuestionario, fueron tabulados manualmente. Posteriormente se emplearon técnicas estadísticas nominales para realizar el análisis de los resultados obtenidos, específicamente, se utilizaron tablas de frecuencias absolutas y porcentuales de los ítems de cada uno de los sub-indicadores de las variables que se están estudiando. A partir de las frecuencias relativas de cada uno de los sub-indicadores, se realizan gráficos de diagrama circular, donde se reflejan los resultados en macro. Para la elaboración de los diagramas y tablas estadísticas, se emplea el sistema operativo Microsoft Excel 2003.

Como anteriormente se ha indicado, los resultados de la investigación se presentan a través de tablas de frecuencias y diagramas circulares donde se mostrarán las respuestas obtenidas en cada ítem y sus porcentajes. Los cuadros muestran la frecuencia absoluta (Fa) de las respuestas: "Si" y "No", en cada uno de los ítems, además de las frecuencias y porcentajes totales, de manera de apreciar los resultados globales e individuales.

Los ítems fueron divididos de acuerdo a los sub-indicadores mostrados en la operacionalización de la variable de esta manera:

1.- **Organización:** comprende los ítems 1, 5, 8 y 10 del cuestionario aplicado.

2.- **Establecimiento:** comprende los ítems 7 y 9 del cuestionario aplicado.

3.- **Medición:** comprende el ítem 14 del cuestionario.

4.- **Evaluación:** comprende el ítem 9 del cuestionario.

5.- **Intervalo temporal:** comprende el ítem 6 del cuestionario aplicado.

6.- **Desempeño individual:** comprende los ítems 2, 3, 4, 15 y 16 del cuestionario aplicado.

7.- **Retroalimentación:** comprende el ítem 13 del cuestionario aplicado.

8.- **Registros:** comprende los ítems 11, 12, 20 y 21 del cuestionario aplicado.

9.- **Decisiones del Departamento de Enfermería:** comprende los ítems 17, 18, 19, 22 y 23 del cuestionario aplicado.

10.- **Propuestas para la mejora del sistema de evaluación del desempeño:** comprende el ítem 24 del cuestionario aplicado.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la hoja de registro que se utilizó para identificar y observar los elementos y factores que integran el instrumento de evaluación de desempeño aplicado al profesional de enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, permitiendo de esta manera realizar un diagnóstico al sistema actual.

HOJA DE REGISTRO DE DATOS PARA OBSERVAR E IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS Y FACTORES QUE INTEGRAN EL INSTRUMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.

FECHA DEL REGISTRO: DESDE EL 01/08/2005 HASTA 05/08/2005.

DATOS A OBSERVAR EN EL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	SI	NO	OBSERVACIONES
SECCION A: DATOS DE IDENTIFICACION			
1. IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN DE SALUD	SI		
2. IDENTIFICACION DE LA UNIDAD O SERVICIO QUE SE DESEMPEÑA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	SI		
3. IDENTIFICACION DE DATOS PERSONALES DEL EVALUADO	SI		
4. SE OBSERVA UNA NORMATIVA PARA LLENAR EL INSTRUMENTO DE EVALUACION		NO	
5. LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO SE REALIZA DOS VECES AL AÑO		NO	

SECCION B: ESTABLECIMIENTO Y EVALUACION DE LOS OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL			
6. SE OBSERVA OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL		NO	
7. SE OBSERVA COMPARACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL EN DIFERENTES PERÍODOS DE LA EVALUACION		NO	
SECCION C: FACTORES O INDICADORES DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	SI	NO	OBSERVACIONES
8. SE OBSERVA FACTORES O INDICADORES DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	SI		
9. SE EXPLICA BREVEMENTE EL SIGNIFICADO DE CADA FACTOR O INDICADOR A EVALUAR	SI		
10. LOS FACTORES O INDICADORES DE EVALUACION DESCRITOS EN EL INSTRUMENTO SE RELACIONAN CON BASE A LAS FUNCIONES QUE REALIZA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD QUIRURGICA	SI		El evaluador emite un juicio de valor o una opinión acerca del rendimiento laboral del profesional de enfermería originándose mediciones subjetivas en la evaluación.

11. LOS FACTORES O INDICADORES DE EVALUACION DESCRITOS EN EL INSTRUMENTO SON MEDIDOS A TRAVES DE UNA ESCALA CUALITATIVA	SI		
12. LOS FACTORES O INDICADORES DE EVALUACION DESCRITOS EN EL INSTRUMENTO SON MEDIDOS A TRAVES DE UNA ESCALA CUANTITATIVA		NO	
SECCION D: OBTENCION DEL RANGO DE ACTUACION			
13. SE OBSERVA EN EL INSTRUMENTO DE EVALUACION UNA CLASIFICACION DEL RANGO DE ACTUACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA		NO	
14. EL RANGO DE ACTUACIÓN ESTA RELACIONADO CON LOS OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL		NO	
SECCION E: COMENTARIOS DEL EVALUADOR	SI	NO	OBSERVACIONES
15. LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO ES REALIZADA POR EL SUPERVISOR INMEDIATO DENTRO DEL AREA DE DESEMPEÑO	SI		

16. EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EVALUADO TIENE CUATRO (4) MESES CONTINUOS DESEMPEÑANDO SUS FUNCIONES ASIGNADAS EN LA UNIDAD QUIRURGICA	SI		La evaluación del desempeño es realizada cuando el departamento de enfermería lo exige. No es periódica. Se realiza cuando ingresa el Profesional de Enfermería a la Institución y una vez al año.
17. LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO APLICADA AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA ESTA ORIENTADA A ORIGINAR TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS, TALES COMO: Acciones Salariales, Adiestramiento y Acciones de Mejoramiento.		NO	La evaluación del desempeño una vez realizada, se lleva al Departamento de Enfermería y se archiva en el expediente del Profesional de Enfermería. No se toma decisiones administrativas al respecto.
18. SE OBSERVA EN EL INSTRUMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LAS OPINIONES Y RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL EVALUADOR Y POR EL EVALUADO; CON SUS RESPECTIVAS FIRMAS.	SI		El evaluador en algunas oportunidades emite su opinión y recomendación acerca del rendimiento laboral del evaluado. Mientras que el evaluado pocas veces emite su opinión al respecto.

REALIZADO POR: FATIMA CAROLA ARMAS.

AUTORA DE LA INVESTIGACION.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CUADRO Nº 1

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS MENCIONADOS EN EL CUESTIONARIO APLICADO

ALTERNATIVAS / ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
5	14	77,78%	4	22,22%	18	100%
7	13	72,22%	5	27,78%	18	100%
8	17	94,44%	1	5,56%	18	100%
9	11	61,11%	7	38,89%	18	100%
10	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
11	16	88,89%	2	11,11%	18	100%
12	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
13	8	44,44%	10	55,56%	18	100%
15	6	33,33%	12	66,67%	18	100%
16	8	44,44%	10	55,56%	18	100%
17	5	27,78%	13	72,22%	18	100%
18	6	33,33%	12	66,67%	18	100%
19	0	0,00%	18	100,00%	18	100%
20	2	11,11%	16	88,89%	18	100%
21	2	11,11%	16	88,89%	18	100%
22	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
23	5	27,78%	13	72,22%	18	100%
TOTAL	149	**48,69%**	157	**51,31%**		

FUENTE: Cuestionario aplicado. Febrero 2006

Análisis:

Esta tabla refleja en relación al ítem Nº 8, que el 94% de los profesionales de enfermería afirman conocer las normas internas de funcionamiento de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas, así como también y según se observa en el ítem Nº 7 un 72% respondió que sus funciones y deberes al cargo que desempeñan se encuentran descritas en un Manual. Luego al referirse al ítem Nº 11 sobre los registros que soportan las

actividades de los profesionales de enfermería, un 89% respondió sobre la existencia de los mismos. Al consultarles en el ítem Nº 5 sobre las evaluaciones de desempeño que le han sido realizadas un 78% respondió de manera afirmativa, informando igualmente según la respuesta emitida por un 67% de los profesionales al ítem Nº 12 que el Coordinador de Enfermería o Jefe inmediato considera los registros de las actividades en las evaluaciones de desempeño efectuadas. Por otra parte, el 100% de los profesionales de enfermería señaló que los resultados derivados de la evaluación de desempeño no contribuyen a los ajustes salariales.

CUADRO Nº 2

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "ORGANIZACIÓN"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
5	14	77,78%	4	22,22%	18	100%
8	17	94,44%	1	5,56%	18	100%
10	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
TOTAL	43	**79,63%**	11	**20,37%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto a los ítems relacionados con el sub-indicador organización. En este sentido, se determinó que el 79,63% de las respuestas señalaron positivamente los elementos de la organización presentes en la evaluación de desempeño efectuadas a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. En efecto, el ítem 5 refleja que el 77,78% de la muestra afirmó haber sido evaluado por su desempeño dentro de la organización y sólo un 22,22% lo negó. En este mismo sentido, se obtuvo que relacionado con el ítem 8 el 94,44% de los profesionales afirmó conocer las normas internas de

funcionamiento de la Unidad Quirúrgica, señalando a su vez, según el ítem 10, que incumplirlas acarrea sanciones según lo referido por el 66.67% de los encuestados.

CUADRO Nº 3

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "ESTABLECIMIENTO"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
7	13	72,22%	5	27,78%	18	100%
9	11	61,11%	7	38,89%	18	100%
TOTAL	24	**66,67%**	12	**33,33%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto a los ítems relacionados con el sub-indicador establecimiento. En este sentido, se determinó que el 66.67% de las respuestas señalaron positivamente los elementos del sub-indicador establecimiento presentes en la evaluación de desempeño efectuadas a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. En efecto, el ítem 7 refleja que el 72,22% de la muestra afirmó que las funciones y deberes inherentes al cargo que desempeñan se encuentran descritas en un Manual y sólo un 27,78% lo negó. En este mismo sentido, se obtuvo que relacionado con el ítem 9 el 61,11% de los profesionales afirmó que los objetivos del desempeño individual se establecen de manera conjunta entre ellos y el Coordinador de su Unidad y el 38.89% lo negó.

CUADRO Nº 4

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "DESEMPEÑO INDIVIDUAL"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
15	6	33,33%	12	66,67%	18	100%
16	8	44,44%	10	55,56%	18	100%
TOTAL	14	**38,89%**	22	**61,11%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto a los ítems relacionados con el sub-indicador desempeño individual. En este sentido, se determinó que el 61.11% de las respuestas señalaron de forma negativa los elementos del indicador desempeño individual presentes en la evaluación de desempeño efectuadas a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. En efecto, el ítem 15 refleja que el 66,27% de la muestra negó que los aspectos que requieren reforzamiento para el mejoramiento de su actuación se indicaran en la última evaluación de desempeño realizada y sólo un 33.33% lo afirmó. En este mismo sentido, se obtuvo que relacionado con el ítem 16 el 55.56% de los profesionales negó que haya tomado acciones correctivas en su práctica de enfermería como producto de las evaluaciones de desempeño realizadas, mientras que un 44,44% lo afirmó.

CUADRO Nº 5

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "RETROALIMENTACIÓN"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
13	8	44,44%	10	55,56%	18	100%
TOTAL	8	**44,44%**	10	**55,56%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem relacionado con el sub-indicador retroalimentación. En este sentido, se determinó que el 56% de la muestra negó que se planificara una reunión formal entre estos profesionales y el Coordinador de la Unidad para la evaluación de desempeño, mientras que un 44% lo afirmó.

CUADRO Nº 6

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "REGISTROS"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
11	16	88,89%	2	11,11%	18	100%
12	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
20	2	11,11%	16	88,89%	18	100%
21	2	11,11%	16	88,89%	18	100%
TOTAL	32	**44,44%**	40	**55,56%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto a los ítems relacionados con el sub-indicador registro. En este sentido, se determinó que el 44,44% de las respuestas obtenidas reflejan de manera positiva los elementos del sub-indicador registro existentes en la evaluación del desempeño, mientras que el 55.56% de las respuestas señalaron de forma negativa que los elementos considerados en el sub-indicador registro se encuentren presentes en la evaluación de desempeño efectuadas a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. En efecto, el ítem 11 refleja que el 88,89% de la muestra afirmó la existencia de registros que soportan las actividades que realizan en la Unidad Quirúrgica y el 11,11% lo negó. Por otra parte, el ítem 12 muestra que el 66,67% indicó positivamente que los registros de las actividades de su desempeño son empleados por su coordinador en el momento de su evaluación, mientras que un 33.33% lo negó. El ítem 20 reflejó que el 89% de los encuestados indicó que las evaluaciones de desempeño no incluye opiniones dadas por una muestra de usuarios (pacientes) que recibieron atención por los profesionales de enfermería en el período que se evalúa y apenas un 11,11% lo afirmó. Por último, el ítem 21 reportó según las respuestas de un 89% de los profesionales de enfermería encuestados que éstos no han realizado comentarios u opiniones por escrito en las evaluaciones de desempeño que le han realizado.

CUADRO Nº 7

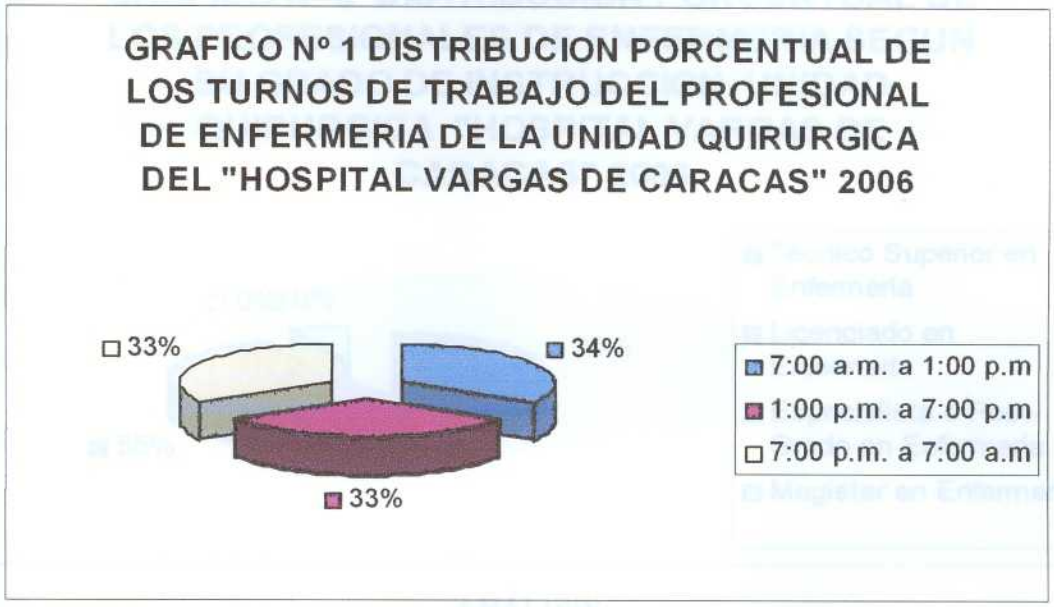
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON RESPECTO A LOS ÍTEMS RELACIONADOS CON EL SUB-INDICADOR "DECISIONES"

ALTERNATIVAS / ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
17	5	27,78%	13	72,22%	18	100%
18	6	33,33%	12	66,67%	18	100%
19	0	0,00%	18	100,00%	18	100%
22	12	66,67%	6	33,33%	18	100%
23	5	27,78%	13	72,22%	18	100%
TOTAL	28	**31,11%**	62	**68,89%**		

Esta tabla muestra las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto a los ítems relacionados con el sub-indicador decisiones. En este sentido, se determinó que el 68.89% de las respuestas obtenidas reflejan de manera negativa los elementos del indicador decisiones existentes en la evaluación del desempeño, y apenas un 31.11% de las respuestas señalaron de forma positiva que los elementos considerados en el indicador decisiones se encuentren presentes en la evaluación de desempeño efectuadas a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas. En efecto, el ítem 19 refleja que el 100% de la muestra negó que los resultados que arroja la evaluación de desempeño se consideren para las decisiones administrativas relacionadas con los ajustes salariales. El ítem 17 refleja que el 72,22% de los encuestados negó que la unidad donde labora lo haya postulado a cursos de adiestramiento y formación, mientras que el 27,78% lo afirmó. Con respecto al ítem 18 los profesionales de enfermería encuestados respondieron en un 66.67% que los resultados de la evaluación de desempeño no orientan la toma de decisiones con respecto a los ascensos,

concursos, traslados, transferencias y egresos, y un 33.33% lo afirmó. Al preguntar sobre si las evaluaciones de desempeño son archivadas en los expedientes y si los profesionales de enfermería tienen acceso una vez archivadas, de acuerdo a lo que reflejan los ítems 22 y 23, se obtuvo que el 66,67% afirmó que las evaluaciones de desempeño son archivadas, sin embargo un 72,22% de los encuestados indicó que una vez archivadas no tienen acceso a las evaluaciones efectuadas.

GRÁFICOS

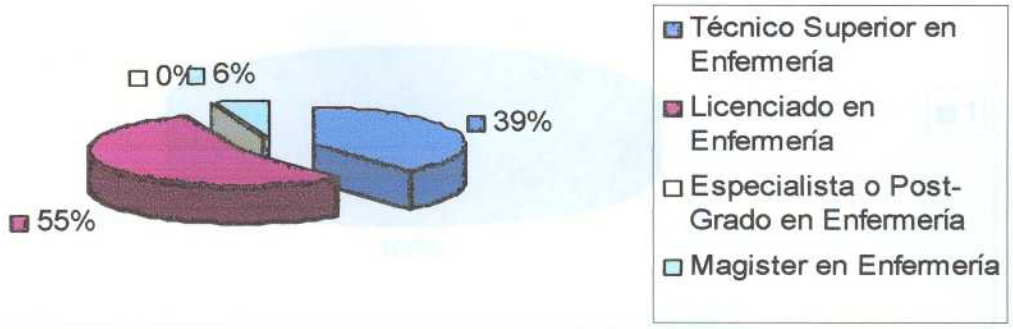


ANÁLISIS

El gráfico anterior refleja la distribución de la muestra de los profesionales de enfermería seleccionados por turnos de trabajo, en los tres horarios existentes: el 33% labora de 7:00 a.m. a 1:00 p.m., otro 33% de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. y el restante de 7:00 p.m. a 7:00 a.m.

Fuente: Gráfico Nº 1

GRAFICO Nº 2 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGUN SU GRADO DE INSTRUCCION. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006



ANÁLISIS

El gráfico anterior refleja la distribución de la muestra de los profesionales de enfermería seleccionados por grado de instrucción, el 39% posee título de Técnico Superior en Enfermería, el 55% es Licenciado en Enfermería y sólo un 6% posee Magíster en Enfermería.

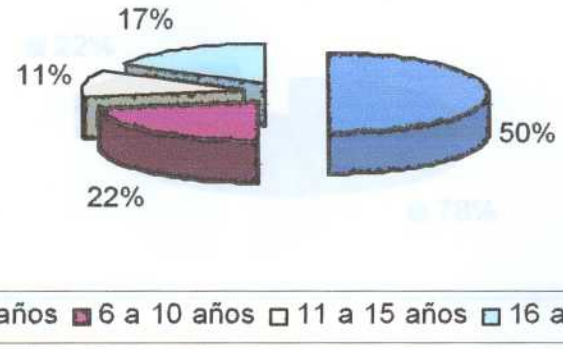
Fuente: Gráfico Nº 2

ANÁLISIS

El gráfico anterior refleja la distribución de la muestra de los profesionales de enfermería seleccionados por cargo que desempeña, pudiendo determinar que el 100% ocupa el cargo de Enfermero I.

Fuente: Gráfico Nº 3

GRAFICO Nº 4 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGUN EL TIEMPO EN EL CARGO. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

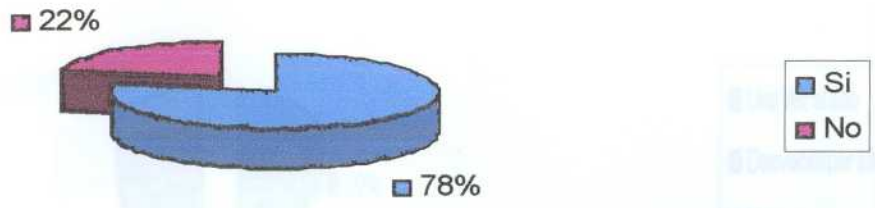


ANÁLISIS

El gráfico anterior refleja la distribución de la muestra de los profesionales de enfermería seleccionados por tiempo en el cargo, determinándose que el 50% posee un tiempo de servicio de 0 a 5 años, seguido de un 22% con un tiempo de servicio de 6 a 10 años, un 17% entre los dieciséis y veinte años de servicio y el 11% restante entre los 11 a los 15 años de desempeño en el cargo.

Fuente: Gráfico Nº 4

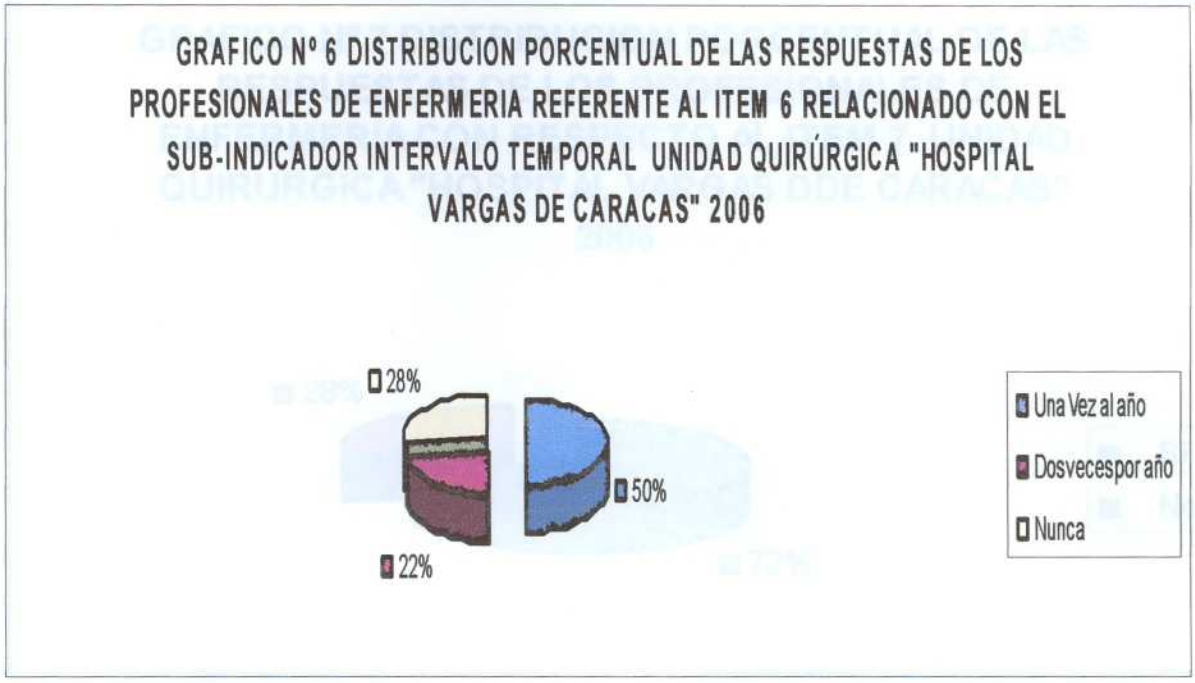
GRAFICO N° 5 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 5. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006



ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 5, se determinó que el 78% de la muestra afirmó haber sido evaluado por su desempeño dentro de la organización y un 22% niega que se le haya aplicado dicha evaluación.

FUENTE: Gráfico Nº 5

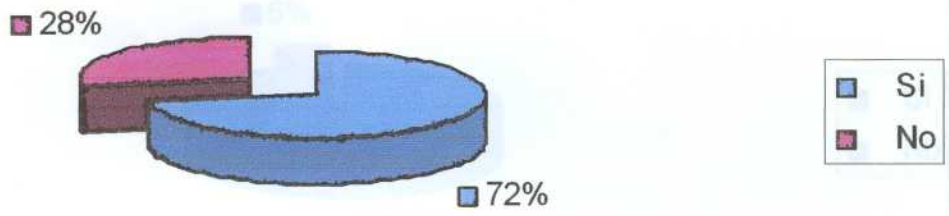


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 6, se determinó que el 50% de la muestra afirmó haber sido evaluado por su desempeño dentro de la organización una vez al año, un 22% dos veces al año y el restante señaló que nunca había sido objeto de una evaluación.

FUENTE: Gráfico Nº 6

GRAFICO Nº 7 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 7. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DDE CARACAS" 2006

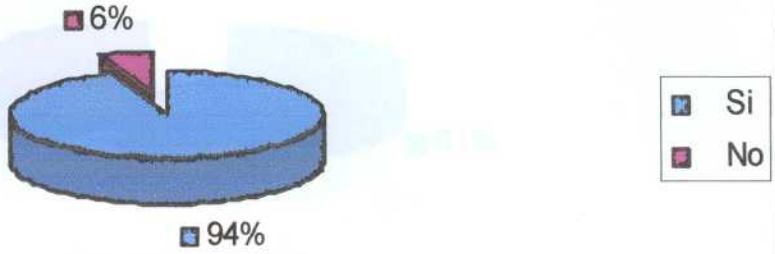


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 7 se determinó que el 72% de la muestra afirmó que las funciones y deberes inherentes al cargo que desempeñan se encuentran descritas en un manual, mientras que el 28% lo niega.

FUENTE: Gráfico Nº 7

GRAFICO Nº 8 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 8. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

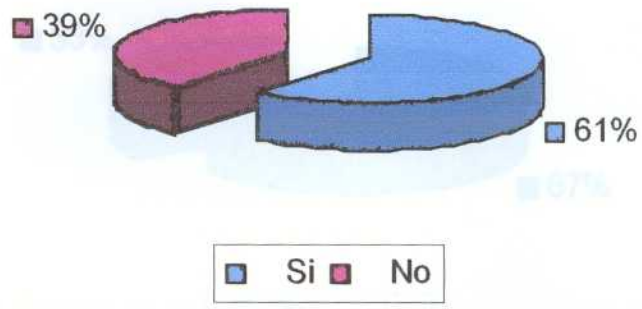


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 8 se determinó que el 94% de la muestra afirmó conocer las normas de funcionamiento de la Unidad Quirúrgica y un 6% lo negó.

Fuente: Gráfico Nº 8

GRAFICO Nº 9 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 9. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

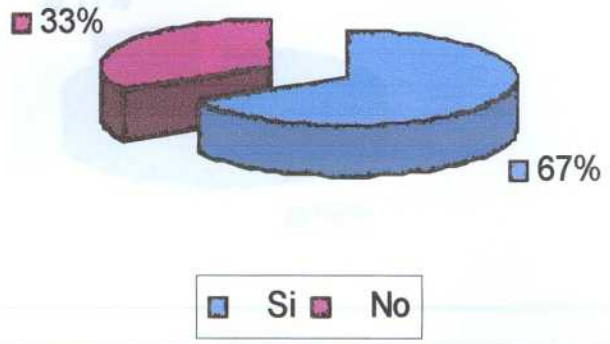


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 9 se determinó que el 61,11% de los profesionales afirmó que los objetivos del desempeño individual se establecen de manera conjunta entre ellos y el Coordinador de su Unidad y el 38.89% lo negó.

FUENTE: Gráfico Nº 9

GRAFICO Nº 10 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 10. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITALVARGAS DE CARACAS" 2006

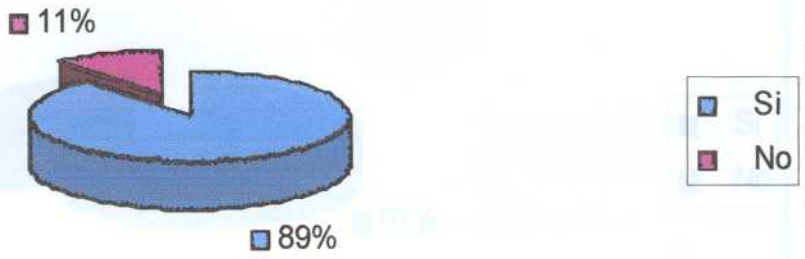


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 10 se determinó que el 67% de la muestra afirmó que existen sanciones por el incumplimiento de las normas de funcionamiento de la Unidad Quirúrgica, mientras que un 33% lo negó.

Fuente: Gráfico Nº 10

GRAFICO Nº 11 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 11. UNIDAD QUIRURGICA." HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

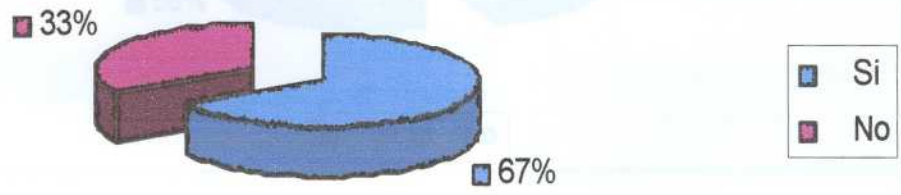


ANÁLISIS

El ítem 11 refleja que el 88,89% de la muestra afirmó la existencia de registros que soportan las actividades que realizan en la Unidad Quirúrgica y el 11,11% lo negó.

FUENTE: Gráfico Nº 11

GRAFICO Nº 12 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 12. UNIDAD QUIRÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

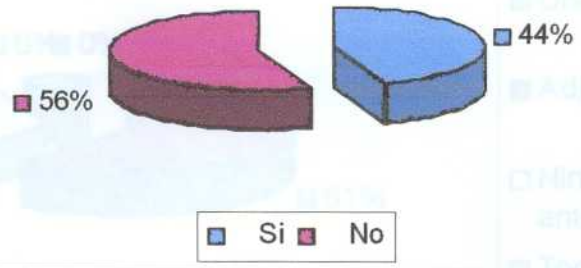


ANÁLISIS

El ítem 12 muestra que el 66,67% indicó positivamente que los registros de las actividades de su desempeño son empleados por su coordinador en el momento de su evaluación, mientras que un 33.33% lo negó.

FUENTE: Gráfico Nº 12

GRAFICO Nº 13 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 13 RELACIONADO CON EL SUB-INDICADOR RETROALIMENTACIÓN. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

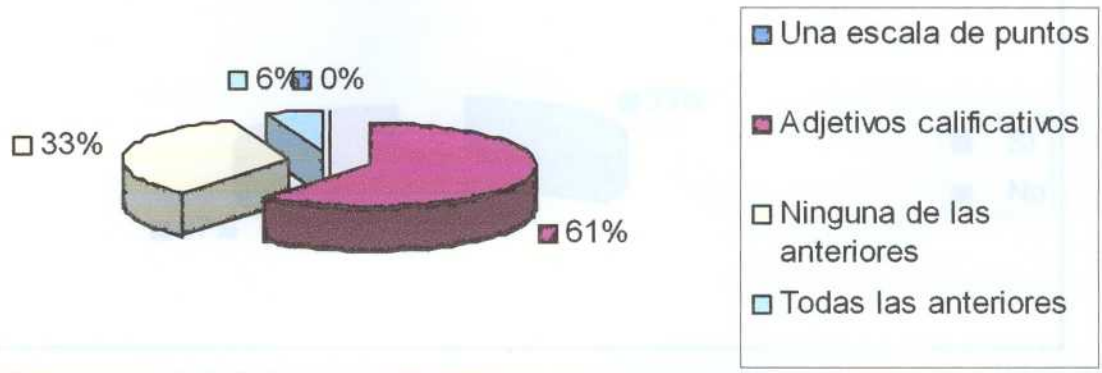


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 13, se determinó que el 56% de la muestra negó que se planificara una reunión formal entre estos profesionales y el Coordinador de la Unidad para la evaluación de desempeño, mientras que un 44% lo afirmó.

FUENTE: Gráfico Nº 13

GRAFICO Nº 14. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 14. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

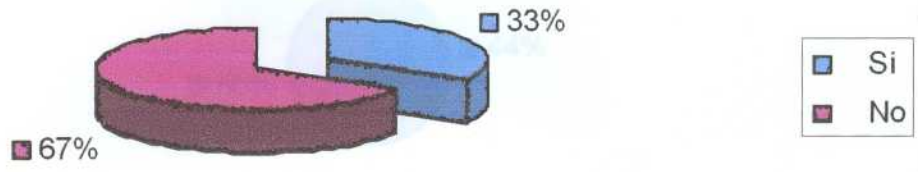


ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 14, se determinó que el 61% de la muestra informó que concluida la evaluación de desempeño la misma es calificada con adjetivos, tales como: excelente, Bueno. Suficiente, Regular y Malo; mientras que un 33% señaló que no se emplea ni adjetivos calificativos ni escala de puntos y un apenas un 6% afirmó lo contrario.

FUENTE: Gráfico Nº 14

GRAFICO Nº 15. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 15. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006



ANÁLISIS

Según las respuestas suministradas por los profesionales de enfermería con respecto al ítem Nº 15 se determinó que el 66,27% de la muestra negó que los aspectos que requieren reforzamiento para el mejoramiento de su actuación no se indicaran en la última evaluación de desempeño realizada y sólo un 33.33% lo afirmó.

FUENTE: Gráfico Nº 15

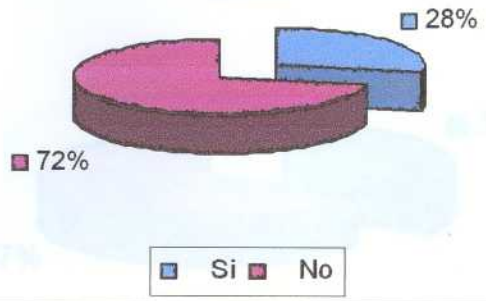
GRAFICO Nº 16 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 16. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

ANÁLISIS

Relacionado con el ítem 16 se obtuvo que el 55.56% de los profesionales negó que haya tomado acciones correctivas en su práctica de enfermería como producto de las evaluaciones de desempeño realizadas, mientras que un 44,44% lo afirmó.

FUENTE: Gráfico Nº 16

GRAFICO Nº 17 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 17. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

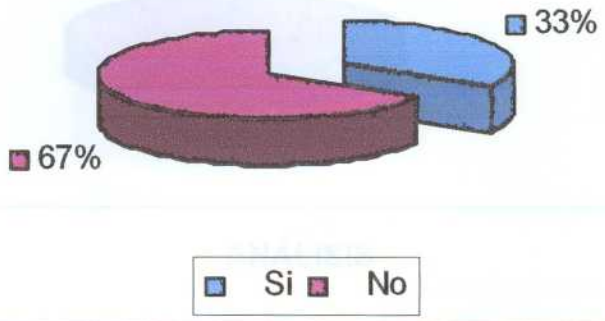


ANÁLISIS

El ítem 17 refleja que el 72,22% de los encuestados negó que la unidad donde labora lo haya postulado a cursos de adiestramiento y formación, mientras que el 27,78% lo afirmó

FUENTE: Gráfico Nº 17

GRAFICO Nº 18 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 18. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

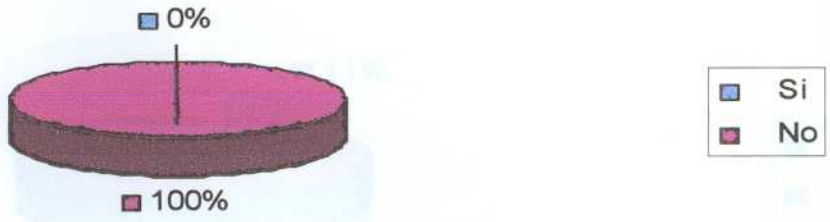


ANÁLISIS

El gráfico anterior muestra que los profesionales de enfermería encuestados respondieron en un 66.67% que los resultados de la evaluación de desempeño no orientan la toma de decisiones con respecto a los ascensos, concursos, traslados, transferencias y egresos, y un 33.33% lo afirmó

FUENTE: Gráfico Nº 18

GRAFICO Nº 19 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 19. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

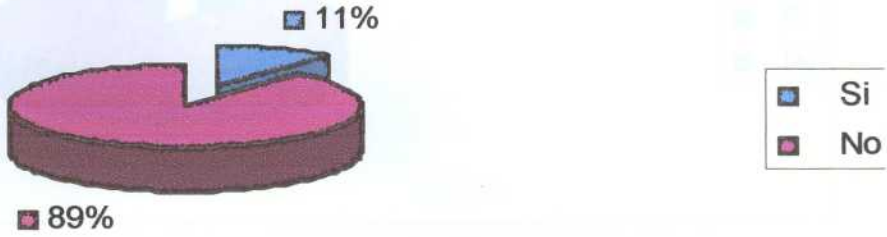


ANÁLISIS

El ítem 19 refleja que el 100% de la muestra respondió que los resultados que arroja la evaluación de desempeño no son considerados para las decisiones administrativas relacionadas con los ajustes salariales de los profesionales de enfermería.

FUENTE: Gráfico Nº 19

GRAFICO Nº 20 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 20. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

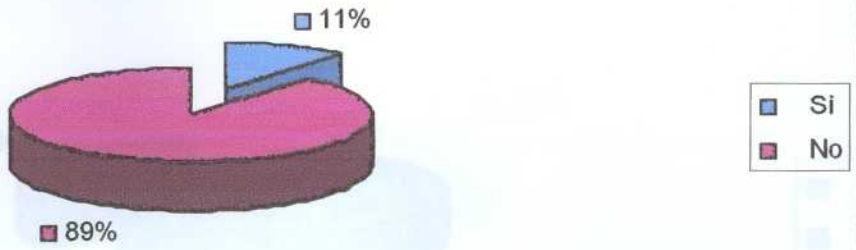


ANÁLISIS

El ítem 20 reflejó que el 89% de los encuestados indicó que las evaluaciones de desempeño no incluye opiniones dadas por una muestra de usuarios (pacientes) que recibieron atención por los profesionales de enfermería en el período que se evalúa y apenas un 11,11% lo afirmó

FUENTE: Gráfico Nº 20

GRAFICO Nº 21 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 21. UNIDAD QUIRURGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS " 2006

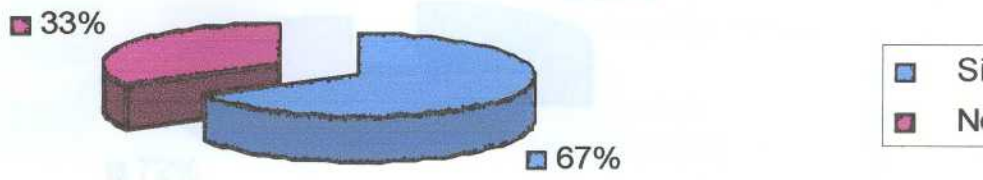


ANÁLISIS

El ítem 21 reportó según las respuestas de un 89% de los profesionales de enfermería encuestados que éstos no han realizado comentarios u opiniones por escrito en las evaluaciones de desempeño que le han realizado y un 11% lo afirmó.

FUENTE: Gráfico Nº 21

GRAFICO Nº 22 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 22. UNIDAD QUIRURGICA " HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

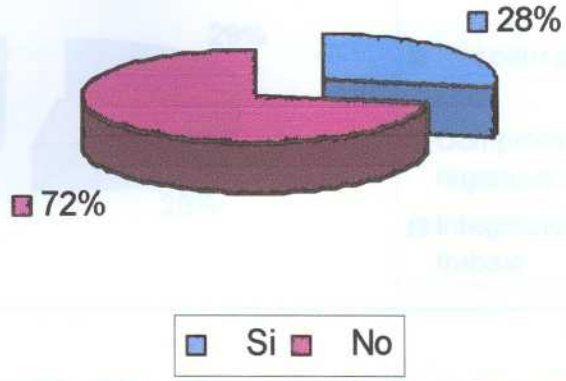


ANÁLISIS

El ítem 22 refleja que el 67% de la muestra respondió que las evaluaciones de desempeño son archivadas en los expedientes del personal de enfermería, mientras que el 33% lo negó.

FUENTE: Gráfico Nº 22

GRAFICO Nº 23 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO AL ITEM 23. UNIDAD QUIÚRGICA "HOSPITAL VARGAS DE CARACAS" 2006

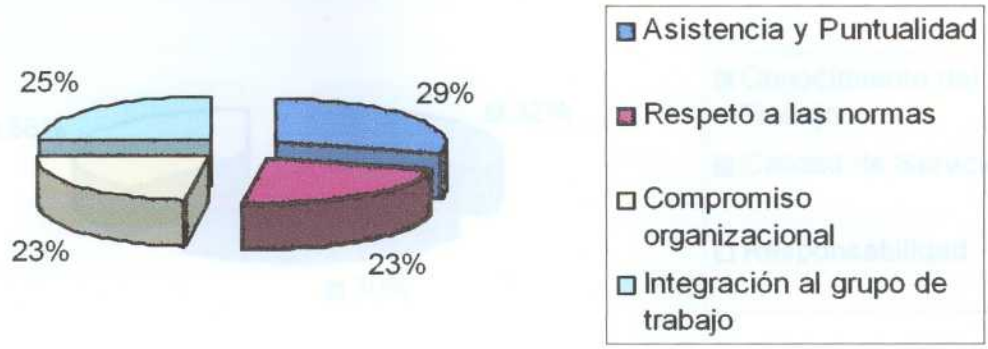


ANÁLISIS

El gráfico anterior muestra que el 72,22% de los profesionales de enfermería encuestados indicó que una vez archivadas las evaluaciones de desempeño no tienen acceso a las mismas, mientras que el 28% lo afirmó.

FUENTE: Gráfico Nº 23

GRAFICO Nº 24a DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO A SU OPINIÓN SOBRE LA PUNTUACION QUE LE ASIGNARIAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS "FACTORES DE DEBERES" EN UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO

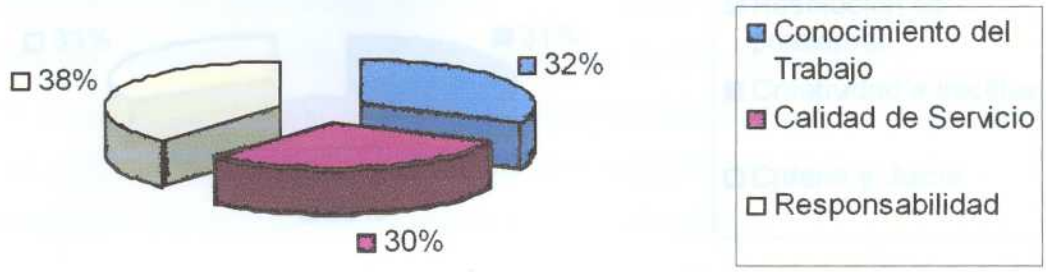


ANÁLISIS

El gráfico anterior muestra las respuestas obtenidas por los profesionales de enfermería con respecto a su opinión sobre la puntuación que le asignarían a los elementos que componen los factores de deberes, obteniendo que el elemento asistencia y puntualidad, resultó ser la mayor puntuación, ubicándose en un 29%, seguido con un 25% la integración al grupo de trabajo y el 46% restante, distribuido en partes iguales en compromiso organizacional y respeto a las normas.

Fuente: Gráfico Nº 24ª

GRAFICO Nº 24b DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO A SU OPINION SOBRE LA PUNTUACION QUE LE ASIGNARIAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS "FACTORES DE RESULTADOS" EN UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO

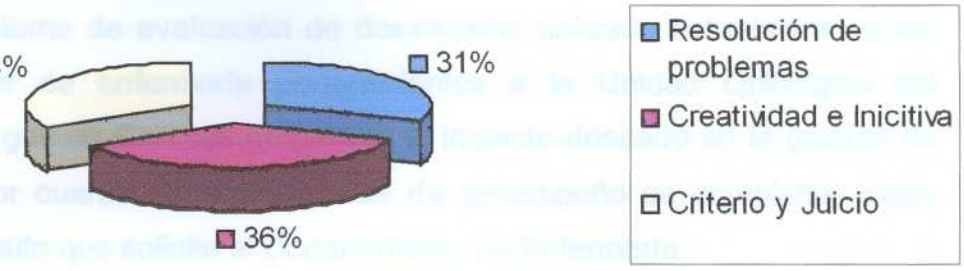


ANÁLISIS

El gráfico anterior muestra las respuestas obtenidas por los profesionales de enfermería con respecto a su opinión sobre la puntuación que le asignarían a los elementos que componen los factores de resultados, obteniendo que el elemento responsabilidad, resultó ser la mayor puntuación, ubicándose en un 38%, seguido con un 32% el conocimiento del trabajo y el 30% restante, en calidad de servicio.

Fuente: Gráfico Nº 24b

GRAFICO 24c DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON RESPECTO A SU OPINION SOBRE LA PUNTUACION QUE LE ASIGNARIAN A LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS "FACTORES DE POTENCIAL" EN UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO



ANÁLISIS

El gráfico anterior muestra las respuestas obtenidas por los profesionales de enfermería con respecto a su opinión sobre la puntuación que le asignarían a los elementos que componen los factores de potencial, obteniendo que el elemento creatividad e iniciativa, resultó ser la mayor puntuación, ubicándose en un 36%, seguido con un 33% el criterio y juicio, el 31% restante, en resolución de problemas.

Fuente: Gráfico 24c

CAPÍTULO
VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El sistema de evaluación de desempeño aplicado actualmente a los profesionales de enfermería pertenecientes a la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas no genera el impacto deseado en la gestión de personal, por cuanto las evaluaciones de desempeño se completan como simple requisito que solicita el Departamento de Enfermería.

Producto de la investigación realizada se concluye que las evaluaciones de desempeño no generan insumos para la construcción de las políticas salariales, ni de incentivos o mejoramiento al profesional que es evaluado. Tampoco se evidenció un análisis formal y objetivo del evaluador frente a los resultados que arrojan las diversas evaluaciones de desempeño efectuadas a los profesionales de la unidad, que permitieran determinar el grado de identificación con los objetivos y metas de la misma.

Lo anterior trae como consecuencia una desmotivación al trabajo, que influye en el rendimiento actual del profesional de enfermería, limitándose éste al cumplimiento puntual de sus tareas, sin generar valor agregado. En efecto, en esta investigación se demuestra que los profesionales de enfermería consideraron de mayor importancia al momento de la evaluación de desempeño la responsabilidad, asistencia y puntualidad antes que la calidad de servicio.

Por otra parte, el instrumento que en la actualidad se emplea para la evaluación del desempeño carga de subjetividad la opinión del evaluador

frente al profesional que evalúa, que unido a la escasa preparación y desconocimiento de las técnicas de evaluación por parte del evaluador, genera que ésta se convierta en un trabajo improductivo. En esta investigación se demuestra que una vez concluida la evaluación de desempeño la actuación de los profesionales de enfermería no es calificada con base a una escala de puntos, sino por el contrario con adjetivos tales como: Excelente, Bueno, Regular, Malo expresados por el mismo evaluador y con escasos registros. De ahí que sólo se emplee el reporte diario de enfermería, control de asistencia y el plan quirúrgico como los únicos registros que soportan y respaldan las actividades de enfermería, demostrándose que no se emplea de una muestra selectiva de pacientes la opinión dada por éstos a las atenciones recibidas de los profesionales de enfermería.

Dentro de este orden de ideas, la relación entre la Unidad de Recursos Humanos del Hospital Vargas de Caracas y el Departamento de Enfermería se basan en el envío de las evaluaciones de desempeño para archivar en los expedientes de los profesionales, sin que exista retroalimentación alguna. En la investigación se demuestra que no existe un plan de capacitación, ni de adiestramiento para que contribuya al mejoramiento constante del desempeño de los profesionales de enfermería y en consecuencia a la gestión de la organización.

Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados de la investigación, es conveniente que las autoridades del Hospital Vargas de Caracas, con énfasis en el Departamento de Enfermería considere lo siguiente:

- Utilizar este trabajo especial de grado como soporte para lograr mayores conocimientos sobre el sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería que labora en esta organización de salud.
- Proporcionar datos para tomar decisiones que mejoren el rendimiento laboral del profesional de enfermería.
- Conocer el mérito individual, el comportamiento y el rendimiento del profesional de enfermería.
- Analizar la posibilidad de utilizar la propuesta de modelo de evaluación de desempeño para aplicarlo en evaluaciones futuras.
- Aplicar métodos de evaluación que minimicen los efectos de carácter subjetivo del evaluador.
- Continuar profundizando cada vez más, el estudio del tema con el objetivo de seguir perfeccionando el sistema de evaluación del desempeño aplicado al profesional de enfermería en la organización de salud objeto de estudio.
- Diseñar formularios claros y con un lenguaje sencillo, que permita con una escala de puntos cuantificar el rendimiento de los profesionales.
- Sondear la opinión de los pacientes o usuarios que reciben la atención de enfermería para construir registros que sirvan de soporte para medir la calidad de servicio.
- Formular políticas de capacitación y adiestramiento dirigidas a los profesionales de enfermería en consonancia con los objetivos y metas de la organización de salud.

- Crear los mecanismos que permitan la planificación presupuestaria de bonos o incentivos como consecuencia de los resultados positivos que puedan arrojar las evaluaciones de desempeño.
- Concientizar a todos los actores que intervienen en la evaluación del desempeño, que se trata de un sistema, y como tal debe funcionar de manera integral e integrada y con impacto en el individuo y la organización.
- Crear los procesos que permitan el logro de una comunicación eficaz y con impacto entre los evaluadores y la Oficina de Recursos Humanos, a fin de que ésta retroalimente sobre los resultados de la evaluación de desempeño.
- Entrenar a los evaluadores a fin de lograr evaluaciones de desempeño justas y objetivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS E INFOGRAFICAS

Atkinson, L y Kohn, M. (1988). *Técnicas de quirófano.* (6ª ed.). México: Interamericana.

Auccasi, M. (2001). *Enfermero en centro quirúrgico.* (Documento en línea). Disponible: http://www.enfermeriaperu.com/enlaces/enfergestion.htm (Consulta: 2005, mayo 25).

Balestrini, M (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación.* (5ª ed.). Caracas: BL consultores asociados, servicio editorial.

Código Deontológico de Enfermería. (1999, Febrero). *Comité Ejecutivo de la Federación de Colegios de Enfermeras de Venezuela.*

Cortéz, M (1999). *Análisis del diseño y aplicación del sistema de evaluación del desempeño del personal empleado de la administración pública en Venezuela.*Trabajo especial de grado no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Chacin, L. (1991). *Cien años del Hospital Vargas. Su historia, cronología y significación nacional.* Caracas.

Chiavenato, I (2000). *Administración de recursos humanos.* (5ª ed.). Colombia: Mc-graw Hill.

De Canales, F., Pineda, E y de Alvarado, E (1994). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud.* (2ª ed.). Washington: Organización Panamericana de la Salud.

De Vries, D (1988). *Performance appraisal: throw it overboard. Perspectives on a quality management approach.* 53-59.

Fernandez–Ballesteros, Rocío. (1996). *Evaluación de Programas.* (1ª ed.). España: Síntesis, S.A.

Fundación Polar. (2003) Manual elaborado por el voluntariado estudiantil del Hospital Vargas de Caracas. *Guía del voluntario.* Caracas.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1994). *Metodología de la Investigación.* (2ª ed.). México: Mc-graw Hill.

Hospital Vargas de Caracas. (2000). *Manual administrativo elaborado por profesionales de enfermería de la unidad quirúrgica.* Caracas.

Hospital Vargas de Caracas. (2004). *Dirección General.* Caracas.

Hospital Vargas de Caracas. (2005). (Página Web en línea). Disponible: www.hospitalvargas.gov.ve,16/03/2005 (Consulta: 2005, mayo 25).

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37522,* septiembre 6, 2002.

Malave de Santa Cruz, E (2004). *Sistema de Evaluación del Desempeño para el personal de bioanalistas del Hospital Universitario de Caracas.* Trabajo especial de grado no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Maracara de la Cruz, F. (2002). *El cuidado que proporciona la enfermera a los pacientes y la evaluación del desempeño referido a los factores: evaluación formal y evaluación informal en el Hospital "Dr. José Antonio Vargas" de Maracay.* (Documento en línea). Trabajo especial de grado publicado, Universidad de Carabobo, Valencia. Disponible: www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml (Consulta: 2005, mayo 24).

Marriner, A. *Manual para administración de enfermería.* (2ª ed.). México: Interamericana.

Melinkoff, R (1990). *Los procesos administrativos.* (1ª ed.). Caracas: Panapo.

Mendoza, N y Zambrano de G. (1999). *La Evaluación del Desempeño de las Enfermeras de Atención Directa y su Satisfacción Laboral en el Hospital "Dr. Enrique Tejera" de Valencia.* (Resumen en línea). Trabajo especial de grado no publicado, Universidad de Carabobo, Valencia. Disponible: www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml (Consulta: 2005, mayo 24).

Milla, L y Zambrano de G. (1997). *La Evaluación del Desempeño de la Enfermera de Atención Directa y la Relación con su Satisfacción Laboral en el Hospital "Plácido Daniel Rodríguez Rivero" de San Felipe.* (Resumen en línea). Trabajo especial de grado no publicado, Universidad de Carabobo, Valencia. Disponible: www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml (Consulta: 2005, mayo 24).

Millán, M (2004). *Sistema de evaluación del desempeño para técnicos radiólogos del Hospital Universitario de Caracas.* Trabajo especial de grado no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Oficina Central de Personal (1998). Manual elaborado. *Sistema de evaluación del desempeño para los empleados de la administración pública nacional.* Caracas.

Oficina Central de Personal (2003). Manual elaborado. *Sistema de evaluación del desempeño para los empleados de la administración pública nacional.* Caracas.

Werther, W (1996). *Administración de personal y recursos humanos.* (4ª ed.). México: Prentice-hall

Wilson, R y Harsin, P. (2001). *Dominio de procesos.* (1ª ed.). México: Panorama.

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
POST-GRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

CUESTIONARIO

"SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS".

AUTORA: LIC. CAROLA ARMAS
C.I. 10.344.357

TUTOR:
LIC. ELIZABETH MARTINEZ.

CARACAS, ENERO 2006.

PRESENTACION

El presente cuestionario ha sido elaborado con el fin de obtener información relacionada sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.

Cabe destacar que la información que usted proporcione, es de vital importancia para la realización del presente estudio, ya que será utilizada para fines académicos.

De antemano le agradezco toda su colaboración y sugerir que ante cualquier duda consulte a la investigadora.

INSTRUCCIONES

1) El cuestionario ha sido estructurado en dos partes:

a.- La primera parte está destinada a obtener datos demográficos.
b.- La segunda parte está dirigida a recolectar datos correspondientes al Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al Profesional de Enfermería de la Unidad Quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas.

2) Deberá responder a un cuestionario de preguntas cerradas con posibles alternativas de respuestas, en este caso:

a) Marque con una equis (X) en el espacio indicado a la derecha aquella alternativa que Usted, considere como correcta, según el ejemplo:
Ejemplo: "X ".

b) Debe indicarse una sola opción

c) Todos los ítems deben ser respondidos.

d) La pregunta Nº 24 solicita su opinión con respecto a los puntos que pueden asignarse a los factores que se incluyen en una evaluación de desempeño.
e) Se le agradece no identificar el cuestionario con nombres, apellidos u otra seña en particular. Es de carácter confidencial.

* Lea el cuestionario y revise los aspectos señalados antes de entregarlos a la investigadora.

Gracias, por su colaboración.

I PARTE

DATOS DEMOGRAFICOS

FECHA: _____

1.- Turno de Trabajo:

a. - 7:00 a.m. a 1:00 p.m.: _____

b. - 1:00 p.m. a 7:00 p.m.: _____

c. - 7:00 p.m. a 7:00 a.m.: _____Grupo Nº 1: ____ Grupo Nº 2: ____

2. - Grado de Instrucción:

a.- Técnico Superior en Enfermería: _____

b.- Licenciado en Enfermería: _____

c.- Especialista o Post-Grado en Enfermería: _____

d.- Magíster en Enfermería: _____

3. - Cargo que desempeña: _____

4. - Tiempo en el cargo: _____

II PARTE

"SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS"

5.- ¿Usted ha sido evaluado por su desempeño dentro de la organización?

a) Si : ____

b) No: ____

6.- Si su respuesta es positiva, ¿con qué frecuencia anual se evalúa formalmente el desempeño del profesional de enfermería?

a) Una vez al año: _____

b) Dos veces por año: ____

c) Nunca: ____

7.- ¿Las funciones y deberes inherentes al cargo que Usted desempeña se encuentran descritas en un Manual?

a) Si : ____

b) No: ____

8.- ¿Conoce las normas internas de funcionamiento de la Unidad Quirúrgica?

a) Si: ____

b) No: ____

9.- ¿Se establecen de manera conjunta los objetivos del desempeño individual entre Usted y el Coordinador de la Unidad?

a) Si: ____

b) No: ____

10.- ¿Existen sanciones por el incumplimiento de las normas de funcionamiento en la Unidad Quirúrgica?

a) Si: ____
b) No: ____

11. ¿Quedan registros que soporten las actividades que Usted realiza como profesional de enfermería en la Unidad Quirúrgica?

a) Si: ____
b) No: ____

12.- ¿En el momento de la evaluación, el coordinador (su jefe inmediato) considera los registros de las actividades de su desempeño?

a) Si: ____
b) No: ____

13.- ¿Se planifica una reunión formal entre Usted y el coordinador de la Unidad para la evaluación de su desempeño?

a) Si: ____
b) No: ____

14.- Concluida la evaluación del desempeño su actuación es calificada con base a:

a) Una Escala de puntos : _____
b) Adjetivos calificativos como Excelente, Bueno, Suficiente, Regular, Malo: _____
c) Ningunas de las anteriores: _____
d) Todas las anteriores: _____

15.- ¿En la última evaluación del desempeño se le indicó los aspectos que requieren reforzamiento para el mejoramiento de su actuación?

a) Si: ____
b) No: ____

16.- ¿Usted ha tomado acciones correctivas en su práctica de enfermería como producto de las evaluaciones de desempeño realizadas?

a) Si: ____
b) No: ____

17.- Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿La Unidad donde labora lo postuló a cursos de adiestramiento y formación?

a) Si: ____
b) No: ____

18.- ¿Los resultados de la evaluación del desempeño orientan la toma de decisiones con respecto a los ascensos, concursos, traslados, transferencias y egresos del profesional de enfermería?

a) Si: ____
b) No: ____

19.- ¿Contribuye los resultados que arroja la evaluación del desempeño para ajustes salariales?

a) Si: ____
b) No: ____

20.- ¿La evaluación del desempeño incluye opiniones dadas por una muestra de usuarios (pacientes) que recibieron atención por usted en el período evaluado?

a) Si: ____
b) No: ____

21.- ¿Usted ha realizado comentarios u opiniones por escrito en las evaluaciones de desempeño que le han realizado?

a) Si: ____
b) No: ____

22.- ¿Las evaluaciones de desempeño se archivan en su expediente?

a) Si: ____
b) No: ____

23.- ¿Tiene acceso a las evaluaciones de desempeño una vez archivadas?

a) Si: ____
b) No: ____

24.- En una escala del 1 al 10, qué puntos le asignaría a los siguientes factores de evaluación.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Factores de Deberes										
Asistencia y Puntualidad										
Respeto a las normas										
Compromiso organizacional										
Integración al grupo de trabajo										
Factores de Resultados:										
Conocimiento del trabajo										
Calidad de servicio										
Responsabilidad										
Factores de Potencial:										
Resolución de problemas										
Creatividad e iniciativa										
Criterio y Juicio										